

2023 – 2026 Plan d’accessibilité

1^{er} juin 2023

TekSavvy Solutions Inc.

1. Déclaration d’engagement

Dans le contexte de la prestation d’un service axé sur la clientèle, TekSavvy Solutions Inc. est déterminée à améliorer l’accessibilité de ses produits et services. Nous faisons de notre mieux pour fournir nos services et pour traiter nos employés d’une manière qui respecte la dignité et l’indépendance de l’ensemble des personnes. Ce plan fournit un aperçu des mesures que nous planifions de prendre pour atteindre ces objectifs.

2. Renseignements généraux

2.1. Prestation de la rétroaction

Les questions, préoccupations et autres rétroactions sur tout problème concernant l’accessibilité de la part de nos

clients ou d'autres personnes intéressées sont les bienvenues. Cela peut inclure toute rétroaction qui est associée à l'accessibilité, selon vous, y compris des commentaires sur le Plan d'accessibilité, ou toute rétroaction que vous jugez reliée à n'importe quel obstacle que vous avez identifié durant vos interactions avec TekSavvy ou au moment de votre accès à nos produits ou services.

Libre à vous de fournir une rétroaction au sujet de l'accessibilité avec votre moyen de communication habituel, incluant :

Par téléphone : Ventes et ligne de soutien : 1 877 779-1575

Par courriel : accessibility@teksavvy.ca

Au moyen de notre formulaire de rétroaction :
<https://teksavvy.com/formulaire-de-retroaction-sur-laccessibilite/>

Au moyen de votre communauté en ligne :
<https://community.teksavvy.com>

Par courriel :

À l'attention de : Accessibilité

TekSavvy Solutions Inc.

800, rue Richmond

Chatham (Ontario) N7M 5J5

Ou au moyen de l'un de nos canaux sur les médias sociaux :

Facebook :

www.facebook.com/TekSavvySolutionsInc/

Twitter : <https://twitter.com/TekSavvyBuzz/>

Si vous souhaitez que l'on vous contacte pour répondre à votre préoccupation, veuillez nous indiquer votre méthode de communication préférée. Sinon, nous vous répondrons au moyen de la même méthode de communication que vous avez utilisée pour nous contacter.

Vous avez également la possibilité de fournir une rétroaction anonymement. Le cas échéant, nous prendrons note de votre rétroaction par l'intermédiaire de notre processus interne habituel, mais nous ne vous répondrons pas directement.

Notre chef des opérations est l'employé désigné qui est responsable d'obtenir la rétroaction au sujet de l'accessibilité. Toute rétroaction à propos de ce plan ou sur l'accessibilité peut être adressée directement à notre chef des opérations par courriel au 800, rue Richmond, à Chatham, Ontario, N7M 5J5 ou par voie électronique à accessibility@teksavvy.ca.

À moins que vous ne choisissiez de fournir de la rétroaction anonymement, nous vous répondrons pour confirmer la réception de votre message ainsi que pour nous entendre avec vous sur la meilleure manière de remédier au problème.

En plus de remédier aux problèmes d'accessibilité au cas par cas, avec votre collaboration, nos agents sont formés pour transférer toute rétroaction à notre équipe affectée à

l'accessibilité, qui inclut notre chef des opérations responsable de la réception de la rétroaction sur l'accessibilité. La rétroaction sera surveillée de près et évaluée par notre équipe dans le cadre du processus de mise à jour de notre Plan d'accessibilité et de nos politiques.

Toute information personnelle que vous nous divulguiez en fournissant de la rétroaction sur l'accessibilité restera confidentielle. Tout comme toute information personnelle que vous nous aurez fournie, vos informations personnelles seront traitées conformément à notre politique sur la vie privée disponible ici en [français](#) et là en [anglais](#).

2.2. Demander des formats de substitution de ce Plan

Si vous souhaitez obtenir un format alternatif de ce plan gratuitement, sur demande, veuillez nous contacter par l'intermédiaire de l'un des moyens répertoriés ci-dessus.

TekSavvy peut fournir ce plan dans n'importe lequel des formats mentionnés ci-dessous :

- En copie physique imprimée;
- Sous forme d'enregistrement;
- En braille.

Si vous pensez à tout autre format, nous nous réjouissons de trouver le format de substitution qui vous conviendra le mieux.

2.3. Définitions

Les termes principaux suivants sont utilisés dans l'ensemble de ce plan. Nous utilisons ces termes principaux tels qu'ils sont définis dans la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) :

- **Accessibilité** : La conception de produits, d'appareils, de services, d'environnements et de règles d'une manière qui permet à toutes les personnes, y compris les personnes atteintes d'une variété d'une incapacité, d'y accéder.

- **Handicap** : Déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société.
- **Obstacle** : Tout élément — notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique — qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles.

3. Secteurs principaux

3.1. L'emploi

Nos objectifs :

TekSavvy est engagée à l'égard des pratiques d'embauche équitables et accessibles pour promouvoir un environnement de travail accessible qui est rassurant et sécuritaire pour nos employés.

Comment nous y parviendrons :

Obstacle identifié	Les chercheurs d'emploi et les candidats pourraient faire face à des obstacles au moment de leur candidature auprès de TekSavvy.
Politiques et action(s)	Dans le contexte de nos publications de postes, nous conseillons les candidats potentiels sur la disponibilité dans nos processus de recrutement

des accommodements réservés aux candidats atteints d'incapacités.

Nous notifions les candidats qui sont sélectionnés pour participer davantage au processus d'évaluation/de sélection à l'effet que des accommodements sont disponibles sur demande.

Si un candidat demande un accommodement, nous approfondissons la situation avec l'individu, et nous prenons les dispositions en vue d'accommodements convenables dans la mesure du possible qui prennent en considération les besoins du candidat.

Prochaines étapes :

	<p>1. Examen continu de nos pratiques de recrutement basées sur une rétroaction associée à l'accessibilité.</p>
Échéancier	<p>1. Évaluation continue</p>

Obstacle identifié	<p>Les employés pourraient faire face à des obstacles en accomplissant leur travail qui requiert un accommodement.</p>
Politiques et action(s)	<p>Nous disposons d'un programme de gestion de l'incapacité et de bien-être pour expliquer nos pratiques de soutien des employés atteints d'incapacité, y compris nos politiques concernant la prestation d'accommodements. Nous</p>

conservons de la documentation écrite sur les plans individuels d'accommodement à l'attention des employés atteints d'incapacité auxquels ces derniers peuvent accéder par eux-mêmes. Si des employés retournent au bureau, ces plans comprendraient de l'information personnalisée sur la réponse aux urgences en milieu de travail.

Nous avertissons nos employés au sujet de notre programme et de toute mise à jour additionnelle de nos politiques. Ces renseignements sont fournis aux nouvelles recrues dès que possible après le début de leur entrée en fonction.

Prochaines étapes :

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Réviser la formation sur l'intégration du personnel pour améliorer la sensibilisation envers nos programmes de gestion de l'incapacité et de bien-être. 2. Évaluation continue de notre programme de gestion de l'incapacité et du bien-être en fonction de la rétroaction.
Échéancier	<ol style="list-style-type: none"> 1. Juin 2024 2. Évaluation continue

Obstacle identifié	Les employés pourraient faire face à des obstacles au moment du retour au travail après ou durant une période d'absence associée à leur incapacité.
Politiques et action(s)	Conjointement avec un partenaire externe en ressources humaines,

nous développons un programme de retour au travail progressif pour des employés lorsqu'il est recommandé en fonction de leurs besoins individuels.

Le processus actuel de TekSavvy en vue du développement des programmes de retour au travail progressif inclut le travail entre un employé donné et notre firme externe de ressources humaines, laquelle aide l'employé à obtenir de la documentation de la part de son médecin praticien. Notre firme externe de ressources humaines rédige alors une lettre qui présente les besoins en accommodement de l'employé en se basant sur leur documentation médicale.

Prochaines étapes :

	1. Évaluation continue de notre programme de retour au travail progressif basé sur toute rétroaction reçue.
Échéancier	1. Évaluation continue

3.2. L'environnement bâti (physique)

Notre objectif :

TekSavvy est déterminé à assurer que le public aura un accès sans obstacle aux parties des bureaux qui sont ouvertes au public, et que ses employés auront un accès sans obstacle à ses bureaux.

Une majorité de la main-d'œuvre de TekSavvy travaille actuellement à distance en raison de la pandémie de COVID-19. Les bureaux de TekSavvy ne sont pas ouverts au public actuellement. TekSavvy n'a pas de plan établi en vue du retour des employés au bureau à l'heure actuelle. Dans cette perspective, un grand nombre de nos

objectifs en matière d'environnement bâti (physique) sont difficiles à planifier. Aux fins de ce plan, nous avons donc étendu notre considération de « l'environnement bâti » pour inclure les postes de travail quotidiens de nos employés situés dans leur propre maison.

Comment nous y parviendrons :

Obstacle identifié	Nos employés pourraient subir un inconfort physique ou des problèmes de mobilité lorsqu'ils travaillent à leur poste de travail à distance.
Politiques et action(s)	Comme pour l'accommodement d'autres employés, les aménagements des postes de travail requis sont traités au cas par cas par notre Département des ressources humaines. Prochaines étapes :

	<p>1. Nous évaluerons notre programme de gestion de l'incapacité et du bien-être et nos politiques sur une base continue en fonction de la rétroaction.</p>
Échéancier	Évaluation continue

Obstacle identifié	<p>Nos employés pourraient être confrontés à des obstacles en matière d'accès physique à nos édifices de bureaux.</p> <p>Cela pourrait inclure, par exemple, des obstacles posés par les voies de déplacement extérieures et intérieures, les entrées des édifices, les rampes, les escaliers, les portes, les salles de bain, la signalisation, les</p>
---------------------------	--

	niveaux d'éclairage, le stationnement et le revêtement de sol.
Politiques et action(s)	<p>Comme noté plus haut, nos bureaux sont actuellement fermés aux visiteurs publics et la grande majorité des employés de TekSavvy travaillent à partir de leur domicile.</p> <p>Les employés qui pourraient requérir un accès à l'édifice de temps à autre dans le cadre de leurs fonctions peuvent recevoir des accommodements par l'intermédiaire de notre processus d'accommodement habituel décrit plus haut.</p> <p>Prochaines étapes :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Évaluer l'accessibilité physique à nos bureaux pour déterminer les

	obstacles à l'accès aux locaux qui demeurent.
Échéancier	1. Dans l'année suivant l'ouverture de nos bureaux

Obstacle identifié	Les employés pourraient faire face à des obstacles en étant conscients des interventions d'urgence en milieu de travail ou en y participant.
Politiques et action(s)	Si des employés retournent travailler en présentiel, nous fournirons de l'information sur les interventions d'urgence personnalisées aux employés atteints d'incapacité lorsque la localisation de l'employé et son incapacité justifient la personnalisation de l'information et lorsque TekSavvy est conscient du besoin en accommodements. TekSavvy fournira

de l'information sur les interventions d'urgence dès que possible après avoir connu le besoin en accommodement dû à l'incapacité de l'employé.

S'il est probable qu'un employé exigerait l'aide d'une autre personne dans une situation d'urgence, TekSavvy désignera une ou plusieurs personnes pour l'aider. Nous fournirons l'information sur les interventions d'urgence à la personne ou aux personnes désignées après avoir obtenu le consentement de l'employé.

L'information personnalisée sur les interventions d'urgence au travail sera évaluée, au minimum, chaque fois (i) que l'employé déménage dans un emplacement différent; (ii) les besoins

	<p>généraux en accommodements ou les plans sont évalués, et (iii) un changement de l'environnement physique a lieu.</p> <p>Prochaines étapes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Évaluation continue de notre programme personnalisé sur les interventions d'urgence au travail basée sur les requêtes de la part d'employés et sur la rétroaction.
Échéancier	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans les six mois suivant l'ouverture de nos bureaux

3.3. Technologies de l'information et de la communication, et la conception et prestation de programmes et de services

Nos objectifs :

L'objectif de TekSavvy est de fournir un accès sans obstacle à ses technologies de l'information et de la communication (TIC) et d'assurer que la conception et la prestation de ses services prennent en compte l'accessibilité. TekSavvy est déterminée à assurer que ses clients sont satisfaits de la conception et de la prestation de nos services.

Comment nous y parviendrons :

Étant donné que la plupart de nos produits et services sont des TIC eux-mêmes, ou en facilitent l'utilisation, nous avons examiné les TIC en même temps que notre examen de la conception et la prestation de nos programmes et services.

Obstacle identifié	Couleurs de la marque : Les couleurs de notre marque ne sont pas idéales pour assurer la lisibilité de la part de tous les individus, y compris de la part des individus atteints de daltonisme ou d'incapacité visuelle.
---------------------------	--

Politiques et action(s)	<p>TekSavvy a constaté que les couleurs de sa marque n'ont pas de niveau de contraste visuel maximal, ce qui peut rendre la lecture difficile pour certaines personnes. TekSavvy prévoit d'assurer que tout examen future de la marque amélioreraient l'accessibilité de ses couleurs.</p> <p>1. Intégrer une perspective d'accessibilité dans nos futures évaluations de l'image de marque.</p>
Échéancier	<p>1. À la prochaine évaluation sur l'image de marque</p>

Obstacle identifié	<p>Accessibilité du site Web : La première source d'information sur nos produits et services de TIC est notre site Web. L'information sur notre site</p>
---------------------------	---

	<p>Web pourrait ne pas être accessible à tous les clients potentiels. Par exemple, les menus déroulants, les hyperliens et des formulaires de sélection en ligne pourraient ne pas fonctionner pour tous les outils de lecture d'écran.</p>
Politiques et action(s)	<p>TekSavvy utilise actuellement un outil pour assurer la conformité de son site Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG). Le contenu de notre site Web existant et tout nouveau contenu Web sont soumis à des tests de conformité au moyen de cet outil. Nous continuerons à assurer que notre site Web est accessible par l'intermédiaire de tests continus au moyen de notre outil de conformité WCAG, et nous identifierons toute nouvelle source de non-conformité.</p>

	<p>Nous continuerons aussi à mettre à jour notre site Web en fonction de toute rétroaction reçue associée aux problèmes d'accessibilité.</p> <p>Prochaines étapes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Évaluation continue de l'accessibilité de notre site Web.
Échéancier	1. Évaluation continue

Obstacle identifié	<p>Accessibilité aux médias sociaux et à la publicité : Les publications publicitaires et sur les médias sociaux pourraient ne pas être accessibles à tous les usagers.</p>
Politiques et action(s)	<p>Actuellement, TekSavvy n'a pas de politique spécifique en place pour assurer l'accessibilité à ses publications publicitaires et sur les</p>

médias sociaux. Cela signifie que les employés de TekSavvy qui publient sur ses comptes dans les médias sociaux pourraient ne pas être familiers avec les meilleures pratiques pour assurer l'accessibilité à ses publications comme le fait de fournir du texte de substitution pour les images et du sous-titrage codé dans le cas de toute vidéo.

Prochaines étapes :

1. Inclure des lignes directrices sur l'accessibilité dans notre liste de vérification standard pour l'évaluation de la publicité afin de promouvoir une meilleure sensibilisation à l'interne.
2. Développer une politique sur les médias sociaux identifiant les

	obstacles à l'accessibilité sur les médias sociaux et établissant les meilleures pratiques de publication.
Échéancier	1. Décembre 2023 2. Juin 2024

Obstacle identifié	Installations et résolutions de problèmes à distance : Nous avons constaté que nos clients pourraient expérimenter des obstacles en matière de prestation de soutien à la clientèle à distance, y compris lorsqu'ils configurent l'Internet ou d'autres services pour la première fois ou lorsqu'ils requièrent un soutien technique. Par exemple, si un client expérimente certains problèmes comme celui de la connectivité, les
---------------------------	---

agents de TekSavvy l'assisteront à distance et le guideront dans l'exécution de diverses tâches de dépannage. Cela pourrait comprendre, par exemple, l'orientation du client par l'intermédiaire d'un accès à un portail Web ou de la lecture d'un motif lumineux sur un équipement.

TekSavvy ne dispose pas d'une équipe de soutien technique en personne.

Les dépannages à distance de ce type peuvent créer un obstacle en matière d'accessibilité du service, et ce, de différentes manières. Par exemple, des personnes pourraient avoir de la difficulté à lire les signaux visuels sur l'équipement ou avoir de la difficulté à utiliser la technologie. Des personnes pourraient avoir des restrictions sur le

	<p>plan de la mobilité physique qui pourraient les empêcher d'accéder facilement à leur équipement.</p>
Politiques et action(s)	<p>Dans l'état actuel des pratiques de TekSavvy, nos agents travailleront avec les clients pour trouver plusieurs accommodements au cas par cas. Par exemple, des clients pourraient décider de demander à un membre de sa famille, à un ami ou à un travailleur de soutien personnel de se joindre à un appel.</p> <p>Les clients peuvent aussi fournir un accès à un compte de manière limitée pour permettre à un individu spécifique de s'occuper de toute résolution de problèmes.</p> <p>Néanmoins, nos agents pourraient ne pas être familiers avec tous les</p>

accommodements disponibles ou ils pourraient avoir de la difficulté à déterminer qu'un individu nécessite un accommodement. Une fois intégrés, nos employés reçoivent de la formation sur l'accessibilité, mais la prestation d'une formation similaire sur l'accessibilité sur une base continue et par l'intermédiaire d'autres méthodes pourrait améliorer notre formation globale.

Prochaines étapes :

1. Nous élaborerons une liste de vérification spécifique « de référence rapide » pour permettre à nos agents de fournir des conseils sur :

- a. La manière d'identifier des obstacles à l'accessibilité

dans le cadre des dépannages.

b. Les types

d'accommodements courants pour remédier aux obstacles spécifiques.

2. Nous fournirons aux agents de manière continue une formation d'appoint pour nous assurer qu'ils comprennent les meilleures pratiques d'accommodement de clients durant le dépannage.

3. Nous développerons une équipe d'agents au moyen d'une formation spécialisée sur le traitement des problèmes d'accessibilité durant un dépannage.

Échéancier	<ol style="list-style-type: none">1. Décembre 20232. Décembre 2023 et en cours3. Juin 2024
-------------------	--

Obstacle identifié	Communication avec les clients : des clients pourraient faire face à des obstacles en cherchant à communiquer avec les agents de vente et de soutien en général. Cela peut comprendre, par exemple, les clients atteints d'incapacité visuelle, auditive ou cognitive et les clients qui ont de la difficulté à accéder à des technologies typiquement utilisées pour communiquer avec nos agents.
Politiques et action(s)	TekSavvy permet actuellement aux clients de nous contacter par l'intermédiaire d'une variété de

méthodes, y compris par téléphone, par courriel, par clavardage sur les réseaux sociaux et par l'intermédiaire de notre communauté en ligne. Nos agents sont formés pour communiquer clairement avec les clients intégrés dans l'entreprise, y compris sur les questions d'accessibilité et sur les outils d'accommodement des clients en fonction de leurs besoins. Nos agents ont aussi été formés pour transmettre les réclamations à un niveau supérieur lorsqu'ils ne peuvent pas trouver de moyen de porter assistance.

Prochaines étapes :

1. Nous élaborerons de la documentation supplémentaire destinée à la formation d'appoint de nos agents pour assurer qu'ils

sont conscients des meilleures pratiques de communication, y compris celles visant à réduire les obstacles. Cela inclura des explications sur la disponibilité de l'ATS et des services de relais de protocole Internet pour communiquer avec nos clients.

2. Évaluer les politiques internes et la formation pour assurer que tout le personnel de première ligne et les recrues à venir sont au courant des meilleures pratiques de communication.

3. Mettre sur pied une équipe spécialisée dotée d'une formation améliorée en vue de la transmission des réclamations à un niveau supérieur. Toutes les ressources en formation sur

	<p>l'accessibilité seront accessibles à tout le personnel sur notre intranet.</p>
Échéancier	<ol style="list-style-type: none">1. Décembre 2023 et en cours2. Juin 20243. Juin 2024

Obstacle identifié	<p>Accessibilité de nos politiques à l'égard de nos clients : la communication peut poser un obstacle pour la compréhension de nos politiques existantes telles que celles qui sont reliées aux modalités à l'intention des clients ainsi qu'à la vie privée. Par exemple, les politiques pourraient être rédigées dans un langage inaccessible ou des formats</p>
---------------------------	---

	<p>de substitution pourraient ne pas encore être disponibles.</p>
Politiques et action(s)	<p>Nos politiques existantes sont mises à disposition publiquement sur notre site Web en conformité avec le standard WCAG. Nous fournissons aussi des copies dans les formats de substitution demandés.</p> <p>Prochaines étapes :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Au fur et à mesure de la mise à jour des politiques existantes et de la création de nouvelles politiques, s'assurer qu'un langage accessible est utilisé partout, ciblant ainsi un niveau de littératie pour un niveau scolaire de la 6^e à la 8^e année.2. Fournir des formats de substitution concernant des

	politiques téléchargeables à partir de notre site Web.
Échéancier	1. Évaluation continue 2. Juin 2024

3.4. L'acquisition de biens, de services et d'installations

Nos objectifs :

L'objectif de TekSavvy est d'assurer que ses employés concernés par l'approvisionnement prennent en considération l'accessibilité dès le début du processus d'approvisionnement de telle sorte que les nouveaux biens, services et installations achetés par TekSavvy seront accessibles par défaut. TekSavvy est engagée dans l'intégration de la sensibilisation à l'accessibilité dans les pratiques d'approvisionnement pour qu'elles soient disponibles pour tous les fournisseurs.

Comment nous y parviendrons :

Obstacle identifié	<p>Ce ne sont pas tous les employés qui pourraient s'occuper de l'approvisionnement qui sont conscients de l'importance de l'accessibilité dans le processus d'approvisionnement.</p> <p>De plus, TekSavvy s'engage habituellement dans des processus d'approvisionnement informels, ce qui signifie que les questions d'accessibilité d'un produit ou service pourraient ne pas être identifiées au début du processus.</p>
Politiques et action(s)	<p>Prochaines étapes :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mettre à jour les modèles de demandes de contrats à l'interne de TekSavvy pour assurer que l'individu chargé de l'approvisionnement a pris en

	<p>considération les demandes d'accessibilité aux produits ou services, le cas échéant.</p> <p>2. Développer une politique d'accessibilité pour l'approvisionnement qui :</p> <ul style="list-style-type: none">a. Identifie les obstacles potentiels pour les personnes atteintes d'incapacités qui cherchent à participer aux processus d'approvisionnement, et;b. Explique comment les questions d'accessibilité d'un produit ou service devraient être identifiées au stade de l'approvisionnement.
Échéancier	1. Décembre 2023

	2. Juin 2024
--	--------------

3.5. Le transport

Nos objectifs :

Ce n'est pas TekSavvy lui-même qui fournit les services de transport et, par conséquent, ce secteur principal ne s'applique pas directement aux activités commerciales de TekSavvy. Cela dit, TekSavvy est déterminé à assurer que ses employés auront accès au transport sans obstacle, au besoin, de façon à accomplir leur travail.

Comment nous y parviendrons :

Obstacle identifié	Les employés pourraient être confrontés à des obstacles sur le plan de l'accès au transport requis pour accomplir leur travail, comme dans le cas où le travail à l'extérieur des bureaux requiert l'utilisation d'un véhicule.
---------------------------	---

Politiques et action(s)

Comme c'est le cas pour la plupart des accommodements reliés à l'emploi, TekSavvy traite actuellement les demandes d'accommodements relatives au transport au cas par cas. Puisque ces demandes sont rares, une plus grande prise en considération des obstacles éventuels auxquels nos employés sont confrontés sur le plan du transport est requise.

Prochaines étapes :

1. Développer des lignes directrices relatives au transport pour planifier un transport de substitution vers les lieux de travail et assurer que les employés atteints d'incapacités

	peuvent effectuer du télétravail au besoin.
Échéancier	1. Juin 2024

3.6. Les communications, autres que TIC

Nous sommes tenus d'identifier les secteurs où la communication (à l'exclusion des technologies de l'information et des communications) peut poser un obstacle pour les secteurs d'activités décrits plus haut. Par souci de clarté, nous avons intégré cette discussion à des secteurs spécifiques où nous avons identifié la communication comme un obstacle potentiel.

4. La Loi canadienne sur l'accessibilité et la Loi sur les télécommunications

En tant que fournisseur de télécommunication régi par le gouvernement fédéral, TekSavvy est assujetti à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (la « LCA ») et à ses règlements, soit le *Règlement canadien sur l'accessibilité*

et le *Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*. La LCA et ses règlements de haut niveau nous incitent à :

- Préparer et publier ce Plan d'accessibilité pour identifier les obstacles dans différents secteurs d'activité de notre entreprise, et à présenter nos politiques, plans et pratiques pour éradiquer ces obstacles.
- Publier une version actualisée de notre Plan d'accessibilité tous les trois ans.
- Préparer des rapports d'activité annuels les années où ne publions pas de Plan d'accessibilité.
- Relier la rubrique sur l'accessibilité de notre site Web directement à la page d'accueil.
- Accepter une rétroaction liée à ce plan ou à l'accessibilité et décrire le processus d'approbation de la rétroaction. Notre processus pour fournir une rétroaction est abordé dans la section 2.1 plus haut.

- Assurer que notre documentation décrite plus haut comme le Plan d'Accessibilité, les rapports d'activité et la description de notre processus de rétroaction sont publiés d'une manière qui est conforme aux lignes directrices les plus récentes de WCAG.

TekSavvy est aussi assujetti à certaines exigences reliées à l'accessibilité dans le cadre de décisions prises par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) en vertu de la *Loi sur les télécommunications*. Dans cette section, nous avons résumé les exigences pertinentes pour TekSavvy. Nous prenons note qu'en tant que fournisseur de services de télécommunication plus petit, Tekavvy n'est pas soumis à toutes les décisions du CRTC concernant l'accessibilité; par conséquent, seulement celles qui s'appliquent à TekSavvy sont répertoriées plus bas.

4.1. Facturation en papier

Dans le cadre de la Décision de télécom et de radiodiffusion CRTC 2022-28, TekSavvy est tenue de

fournir des factures en papier à certains clients, à leur demande, y compris à ceux qui s'identifient comme des personnes atteintes d'une incapacité, et à des personnes âgées. TekSavvy est aussi tenue d'assurer que les options de facturation en papier sont adéquatement connues, notamment en :

- Rendant l'information sur la facturation en papier facilement accessible sur les FAQ de notre site Web, les systèmes de gestion des comptes et par l'intermédiaire de leurs représentants du service à la clientèle;
- Formant les représentants du service à la clientèle sur la manière de répondre aux requêtes au sujet des factures en papier; et
- En informant les nouveaux clients sur les pratiques relatives aux factures en papier.

Au cours des dix dernières années, la politique de TekSavvy a consisté à rendre la facturation sur papier accessible pour tous ses clients sur demande et sans

coût. Nul besoin de s'identifier comme une personne aînée ou atteinte d'une incapacité.

De l'information concernant la facturation en papier est présentée dans la section dédiée à la foire aux questions de notre site Web, sous la rubrique « [Facturation en papier](#) ».

4.2. Services de relais pour malentendants (ATS) (711) et services de relais de protocole Internet

Les services de relais pour malentendants (ATS ou 711) sont du texte à la voix et de la voix au texte. Au cours d'un appel ATS, l'opérateur de relais communique par l'intermédiaire de l'ATS (messages dactylographiés) avec la personne qui a une incapacité auditive ou un trouble de langage, et par voie vocale avec la personne sans incapacité auditive ni trouble de langage.

Les services de relais IP sont des services de relais du texte à la voix et de la voix au texte, mais qui utilisent le protocole Internet. Au cours d'un appel téléphonique par le

service de relais IP, l'opérateur de relais communique par voie textuelle avec la personne qui a une incapacité auditive et par voie vocale avec la personne qui a un trouble de langage. La personne atteinte d'une incapacité utilise un appareil connecté à l'Internet (comme un ordinateur, un portable ou un appareil sans-fil) ou une application de messagerie par texte pour joindre l'opérateur de relais. La personne sans incapacité compose un numéro de téléphone sans frais pour joindre l'opérateur de relais.

Dans le cadre de la Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-11, le service téléphonique TakTalk de TekSavvy doit procurer l'ATS et les services de relais IP 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Les fournisseurs de services comme TekSavvy sont tenus de promouvoir l'information portant sur une incapacité spécifique sur tous leurs services et produits, et d'inclure un lien facile à trouver à partir de la page d'accueil menant vers les rubriques de leurs sites Web sur les besoins/incapacités - si leurs sites incluent ces rubriques.

L'information sur ces services est disponible dans la rubrique « FAQ sur l'accessibilité de TekTalk » de notre page consacrée aux services téléphoniques, et ce, à www.teksavvy.com/services/phone.

4.3. Rendre accessible l'information sur nos services de télécom

Dans le cadre de la Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-11, les fournisseurs de services comme TekSavvy sont tenus de rendre accessible l'information sur nos sites Web concernant tous leurs services et produits de télécommunications, ainsi que la prestation d'accommodements raisonnables pour les personnes atteintes d'incapacités.

Nos efforts pour rendre l'information sur notre site Web plus accessible et nos plans à venir pour améliorer l'accessibilité de notre site Web sont décrits dans la rubrique 3.3 de notre Plan d'accessibilité.

4.4. Canaux de substitution du service à la clientèle

Dans le cadre de la Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-11 où les fonctions de service à la clientèle sur nos sites Web sont inaccessibles, les personnes atteintes d'incapacités ne doivent pas engager de frais ni être désavantagées si elles utilisent un canal de substitution du service à la clientèle pour accéder à ces fonctions. Nous sommes aussi requis d'assurer l'accessibilité de toute fonction de service à la clientèle qui est seulement disponible sur les sites Web des fournisseurs de services.

TekSavvy ne facture aucuns frais pour l'usage de canaux de substitution du service à la clientèle figurant en dehors de notre site Web. Nous anticipons le plaisir de vous servir par téléphone, par courriel ou par l'intermédiaire de nos comptes sur les médias sociaux. Nos efforts pour continuer à rendre tous les aspects de notre site Web plus accessible sont décrits dans la rubrique 3.3 de notre Plan d'accessibilité.

4.5. Accessibilité du centre d'appels

Dans le cadre de la Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-11, les fournisseurs de services comme TekSavvy sont tenus de rendre accessibles leurs centres d'appel généraux concernant les questions de prestation d'accommodements raisonnables pour les personnes atteintes d'incapacités. Les moyens inclus sont (a) la formation des représentants du service à la clientèle en vue du traitement des demandes des personnes atteintes d'incapacités, (b) leur familiarisation avec les produits et services des fournisseurs de service dédiés aux personnes atteintes d'incapacités, et (c) l'accessibilité des systèmes interactifs de réponse vocale. Un fournisseur de service doté d'un centre d'appels pour les personnes atteintes d'une incapacité peut répondre à cette exigence en développant et en mettant en œuvre des protocoles en vue du transfert approprié d'appels au centre d'appels.

Nos efforts pour continuer à réduire les obstacles à l'accessibilité de notre centre d'appels et pour développer une équipe spécialisée dans la résolution de problèmes

d'accessibilité sont décrits dans la rubrique 3.3 de notre Plan d'accessibilité.

5. Consultations

Ce Plan d'accessibilité a été préparé d'abord au moyen de discussions sur les obstacles à l'accessibilité courants avec des représentants de tous les groupes de TekSavvy, incluant des employés engagés dans les ressources humaines, la santé et la sécurité, le service à la clientèle (y compris les plaintes de clients et la transmission des réclamations à un niveau supérieur). Pendant la préparation de ce plan, les employés ont pris en considération leurs connaissances des obstacles existants et des défis à surmonter pour y remédier, de même que des aspects où les politiques existantes et les pratiques pourraient être insuffisantes. Finalement, au moment de leur élaboration du plan initial, des employés ont évalué la rétroaction spécifique à l'accessibilité qui a été obtenue par TekSavvy depuis juin 2022. Les données incluses par l'intermédiaire de nos processus internes dédiés à la

rétroaction sur l'accessibilité ont été désignées comme un hub d'accessibilité unique.

Une fois le projet initial de plan préparé, tous les employés au sein de l'organisation, toutes équipes confondues, ont été invités à consulter le plan de différentes manières.

Initialement, cela a été réalisé en identifiant dans toutes les équipes au sein de l'entreprise certains représentants qui sont expérimentés dans divers secteurs. Compte tenu de la vie privée des employés, ceux qui ont participé au processus de consultation n'ont pas été tenus d'indiquer s'ils étaient atteints ou non d'une incapacité. Des révisions du projet de plan ont été effectuées en se basant sur le processus de consultation.

Ce processus a conduit à la préparation d'une version finalisée du plan, qui est maintenant prêt à faire l'objet d'une consultation plus formelle. À ce stade, puisque TekSavvy n'a pas de réseau formel d'actionnaires actuellement dans le secteur de l'accessibilité, nous avons identifié des consultants externes qui travaillent dans le secteur et qui peuvent être des clients potentiels. Pour

recevoir une rétroaction significative, TekSavvy a retenu les services d'Excellence Canada pour qu'elle mène une évaluation du premier plan d'accessibilité de TekSavvy, ainsi qu'une consultation interne à ce sujet. Excellence Canada a organisé des groupes de discussion d'employés pour recueillir anonymement de la rétroaction sur les problèmes d'accessibilité, et pour inviter les personnes intéressées à l'accessibilité à partager leur expérience confidentiellement. Le Comité consultatif sur l'accessibilité d'Excellence Canada, qui inclut des personnes dotées d'un vécu en matière d'incapacités, a aussi évalué et commenté le projet du Plan d'accessibilité selon la perspective des personnes ayant des incapacités.

Les commentaires reçus ont été utiles pour identifier autant des améliorations au Plan, incluant des moyens de rehausser sa lisibilité sur les dispositifs d'aide à l'écran, que l'obstacle additionnel à l'accessibilité que les employés de TekSavvy n'avaient pas identifié initialement. D'autres étapes qui pourraient être menées pour remédier aux obstacles ont également été identifiées.

6. Article 6 de la LCA

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* établit sept principes clés. La Loi devrait être exécutée en reconnaissance de ces principes et en conformité avec eux. TekSavvy a pris en considération ces principes au moment de la préparation de son Plan d'accessibilité :

- a. le droit de toute personne à être traitée avec dignité, quels que soient ses handicaps;
- b. le droit de toute personne à l'égalité des chances d'épanouissement, quels que soient ses handicaps;
- c. le droit de toute personne à un accès exempt d'obstacles et à une participation pleine et égale dans la société, quels que soient ses handicaps;
- d. le droit de toute personne d'avoir concrètement la possibilité de prendre des décisions pour elle-même, avec ou sans aide, quels que soient ses handicaps;

- e. le fait que les lois, politiques, programmes, services et structures doivent tenir compte des handicaps des personnes, des différentes façons dont elles interagissent au sein de leurs environnements ainsi que des formes multiples et intersectionnelles de discrimination et de marginalisation vécues par celles-ci;
- f. le fait que les personnes handicapées doivent participer à l'élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures;
- g. l'élaboration et la révision de normes d'accessibilité et la prise de règlements doivent être faites dans l'objectif d'atteindre le niveau d'accessibilité le plus élevé qui soit pour les personnes handicapées.

TekSavvy a évalué ces principes avant d'amorcer l'évaluation des obstacles décrits plus haut, et a conservé ces objectifs au premier plan, et ce, en évaluant ce que ces objectifs devraient être pour chaque aspect des

affaires décrites plus haut. TekSavvy a évalué chacune de ses « prochaines étapes » du plan d'action en fonction de ces principes, et a ajusté ses prochaines étapes lorsqu'elles ne reflétaient pas entièrement ces principes.

En effectuant de la consultation à l'interne aux fins de ce projet de Plan d'accessibilité, TekSavvy s'est assurée que ces principes spécifiques ont été portés à l'attention de ses employés pour assurer une rétroaction la plus significative possible de leur part.