

Rapport d'étape d'accessibilité 2024

1^{er} juin 2024

TekSavvy Solutions Inc.

1. Résumé exécutif

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.

En tant que fournisseur de télécommunication régi par le gouvernement fédéral, TekSavvy est assujéti à la Loi canadienne sur l'accessibilité (la « LCA ») et à ses règlements. TekSavvy fournit ce rapport d'activités annuel qui se veut une mise à jour de ses efforts déployés pour se conformer à la LCA.

Ce rapport d'activités annuel fait suite au premier Plan d'accessibilité de TekSavvy disponible en ligne à <https://www.teksavvy.com/policies/accessibility/accessibility-plan> et publié en juin 2023. Ce rapport d'activités annuel détaille les actions que nous avons entreprises depuis lors pour mettre en œuvre notre plan.

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 ce rapport, notre 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 rapport, notre plan d'accessibilité 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, rapports d'étape 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 rapport

Si vous souhaitez demander un format alternatif de ce rapport, de notre Plan d'accessibilité ou de notre processus de rétroaction, veuillez nous contacter en utilisant l'un des moyens répertoriés plus haut. Nous vous le fournirons gratuitement.

Une version électronique (compatible avec une technologie d'assistance) de ce rapport peut être téléchargée sur notre site Web :

<https://www.teksavvy.com/fr/politiques/accessibilite/rapport-detape>.

TekSavvy peut fournir ce rapport 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. Mises à jour dans les domaines prioritaires de la LCA

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) tirées de notre plan	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 : 1. Examen continu de nos pratiques de recrutement basées sur une rétroaction associée à l'accessibilité.
Mise à jour des activités	TekSavvy continue à suivre ses politiques et pratiques existantes pour assurer une mise en œuvre de processus équitable et accessible. Nous n'avons pas encore reçu de rétroaction additionnelle concernant l'accessibilité de ces pratiques de recrutement, mais nous continuons à nous engager à mettre à jour nos pratiques en fonction de futures rétroactions.

Obstacle identifié	Les employés pourraient faire face à des obstacles en accomplissant leur travail qui requiert un accommodement.
---------------------------	---

Politiques et action(s) tirées de notre plan	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 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 : 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.
Mise à jour des activités	Nous avons mis à jour la formation sur l'intégration de notre personnel en y incluant une sensibilisation additionnelle à l'égard des programmes de TekSavvy pour la gestion des incapacités et du bien-être. Nous nous sommes assuré que les contenus relatifs à l'intégration du personnel mentionnent la Loi canadienne sur l'accessibilité et la façon dont elle affecte l'accessibilité, non seulement de nos clients, mais aussi celle de nos employés. Nous n'avons pas encore reçu de rétroaction supplémentaire sur nos programmes de gestion des incapacités et du bien-être, mais nous continuerons à les mettre à jour en fonction des commentaires que nous aurons reçus.

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) tirées de notre plan	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.
Mise à jour des activités	TekSavvy continue de suivre ses pratiques existantes en matière de retour au travail. Elle n'a pas encore reçu de rétroaction additionnelle concernant l'accessibilité de ces pratiques, mais elle s'assurera que ses programmes seront mis à jour en fonction de toute rétroaction qu'elle pourrait recevoir à l'avenir.

3.2. L'environnement bâti (physique)

Nos objectifs :

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) tirées de notre plan	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 : 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.
Mise à jour des activités	Tel que cela a été mentionné plus haut, TekSavvy a mis à jour ses contenus sur l'intégration des employés pour les conscientiser sur nos programmes de gestion des incapacités physiques et du bien-être, ce qui inclut la sensibilisation à l'incapacité physique relative aux postes de travail à distance. Nous n'avons pas encore reçu de rétroaction additionnelle sur nos programmes de gestion des invalidités et du bien-être, mais nous continuerons à les mettre à jour en fonction de la rétroaction que nous aurons reçue. Nous avons fait appel à de la rétroaction spécifique sur ces programmes lors de la mise à jour de notre rapport d'activités.

Obstacle identifié	Nos employés pourraient être confrontés à des obstacles en matière d'accès physique à nos édifices de bureaux. 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 niveaux d'éclairage, le stationnement et le revêtement de sol.
---------------------------	---

Politiques et action(s) tirées de notre plan	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. 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. Prochaines étapes : 1. Évaluer l'accessibilité physique à nos bureaux pour déterminer les obstacles à l'accès aux locaux qui demeurent.
Mise à jour des activités	Notre bureau n'a pas encore ouvert ses portes et nous n'avons donc pas encore procédé à l'examen de son accessibilité physique.

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) tirées de notre plan	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 généraux en accommodements ou les plans sont évalués, et (iii) un changement de l'environnement physique a lieu. Prochaines étapes : 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.
Mise à jour des activités	Notre bureau n'a pas encore ouvert ses portes et nous n'avons donc pas encore procédé à l'examen de son accessibilité physique.

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) tirées de notre plan	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. 1. Intégrer une perspective d'accessibilité dans nos futures évaluations de l'image de marque.

Mise à jour des activités	Nous n'avons pas encore procédé à la révision de l'image de marque de TekSavvy. Une fois qu'elle aura été initiée, nous veillerons à ce que l'accessibilité de tout choix de marque soit pris en compte. Cela dit, nous continuons à identifier les problèmes de contraste visuel lors de la création de nouveaux contenus de marketing et nous veillerons à réduire ces problèmes de contraste visuel dans le cas de tout contenu de ce type.
----------------------------------	--

Obstacle identifié	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 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.
Politiques et action(s) tirées de notre plan	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. Nous continuerons aussi à mettre à jour notre site Web en fonction de toute rétroaction reçue associée aux problèmes d'accessibilité. Prochaines étapes : 1. Évaluation continue de l'accessibilité de notre site Web.
Mise à jour des activités	TekSavvy continue à utiliser cet outil pour garantir la conformité avec le WCAG et pour assurer que le contenu des sites Web nouvellement adoptés est évalué en fonction de ces lignes directrices. Lorsque cet outil a identifié des problèmes de non-conformité, nous avons continué à mettre à jour notre site Web et nous continuerons à le faire.

Obstacle identifié	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.
Politiques et action(s) tirées de notre plan	Actuellement, TekSavvy n'a pas de politique spécifique en place pour assurer l'accessibilité à ses publications publicitaires et sur les 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.
Mise à jour des activités	TekSavvy a mis à jour sa formation sur l'intégration en matière d'accessibilité à l'attention de ses employés pour assurer une formation supplémentaire sur l'accessibilité et sur la Loi canadienne sur l'accessibilité. Cette formation mise à jour comprend des politiques d'accessibilité et des lignes directrices relatives au contenu des médias sociaux. Nous avons également assuré que ces orientations sur l'accessibilité des médias sociaux ont été incluses dans notre intranet destiné aux employés.

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 plan de la mobilité physique qui pourraient les empêcher d'accéder facilement à leur équipement.
Politiques et action(s) tirées de notre plan	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. 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. Néanmoins, nos agents pourraient ne pas être familiers avec tous les 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.
Mise à jour des activités	TekSavvy a mis à jour sa formation sur l'intégration en matière d'accessibilité destinée à ses employés pour assurer l'inclusion d'une formation supplémentaire sur l'accessibilité et de la Loi canadienne sur l'accessibilité. Cette formation mise à jour comprend une liste de contrôle « de référence rapide » sur les questions d'accessibilité en vue du dépannage. Pour s'assurer que les employés existants restent conscients de ces problèmes, cette formation a également été fournie aux employés actuels en tant que ressource. TekSavvy a identifié une équipe d'agents ayant des compétences spécialisées auxquels les problèmes d'accessibilité peuvent être soumis s'ils ne peuvent pas être traités par l'agent initial chargé d'assister le client. Au cours de la prochaine étape, TekSavvy développera une formation améliorée dédiée à cette équipe d'agents. Dans le cadre de ses efforts pour fournir aux clients des moyens d'assistance supplémentaires, TekSavvy a également lancé un service de clavardage en direct destiné à la clientèle au cours des derniers mois. Cette fonctionnalité de clavardage est encore à l'essai et TekSavvy continue de la peaufiner en se basant sur la rétroaction obtenue. TekSavvy espère que cette fonctionnalité offrira une option alternative en direct aux clients pouvant rencontrer des obstacles avec l'assistance par téléphone. Notre équipe a également travaillé à la production de vidéos d'auto-assistance pour les clients de manière à les aider avec des étapes comme l'installation de nouveaux modems ou le dépannage; ce travail se poursuit. Ces

	vidéos constituent une ressource alternative pour les clients pour lesquels l'assistance par téléphone peut constituer un obstacle ou pour ceux qui préfèrent obtenir une aide visuelle.
--	--

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) tirées de notre plan	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 l'accessibilité seront accessibles à tout le personnel sur notre intranet.
Mise à jour des activités	Comme cela a été expliqué plus haut, TekSavvy a mis à jour sa formation sur l'intégration en matière d'accessibilité destinée à ses employés pour assurer l'inclusion d'une formation supplémentaire sur l'accessibilité et sur la Loi canadienne sur l'accessibilité. Cette formation mise à jour comprend une liste de contrôle « de référence rapide » sur les questions d'accessibilité, incluant les moyens alternatifs de communication avec les clients. Pour s'assurer que les employés existants restent conscients de ces problèmes, cette formation a également été fournie aux employés actuels à titre de remise à niveau. TekSavvy a identifié une équipe d'agents ayant des compétences spécialisées auxquels les problèmes d'accessibilité peuvent être soumis s'ils ne peuvent être traités par l'agent initial chargé du soutien du client. Dans un deuxième temps, TekSavvy mettra en place une formation plus poussée pour cette équipe d'agents. Dans le cadre de ses efforts pour offrir des moyens d'assistance à la clientèle supplémentaires, TekSavvy a également lancé un service de clavardage en direct à l'attention des clients au cours des derniers mois. Cette fonctionnalité est encore à l'essai et TekSavvy continue de l'améliorer en fonction de la rétroaction obtenue. TekSavvy espère que cette fonctionnalité offrira aux clients une option de communication en direct alternative.

Obstacle identifié	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 de substitution pourraient ne pas encore être disponibles.
Politiques et action(s) tirées de notre plan	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. Prochaines étapes : 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.
Mise à jour des activités	Actuellement, TekSavvy est en train de mettre à jour certaines de ses politiques existantes. En raison de ce processus en cours, nous n'avons pas publié de formats alternatifs sur nos politiques, d'autant plus que de nouveaux formats alternatifs seront bientôt nécessaires. Une fois ces politiques mises à jour, TekSavvy veillera à fournir des formats alternatifs sur ses politiques sur son site Web. Cet échéancier devrait être complété d'ici décembre 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	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. 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.
Politiques et action(s) tirées de notre plan	Prochaines étapes : 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 considération les demandes d'accessibilité aux produits ou services, le cas échéant. 2. Développer une politique d'accessibilité pour l'approvisionnement qui : 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.
Mise à jour des activités	TekSavvy a élaboré une politique visant à identifier les considérations liées à l'accessibilité de tout produit ou service au moment de la prestation et à s'assurer que ces aspects sont pris en compte lors du choix d'un fournisseur. Pour améliorer la conscientisation à l'égard de cette politique ainsi que son respect, TekSavvy a ajouté un champ à son processus d'approbation des contrats pour s'assurer que l'accessibilité du bien ou du service en question a été prise en compte lors de la sélection du fournisseur. TekSavvy n'a pas encore de processus formel d'approvisionnement, mais une fois qu'elle l'aura mis à jour, elle prendra en considération toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de l'identification des obstacles potentiels rencontrés par les personnes handicapées qui souhaitent participer à des procédures plus formelles.

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) tirées de notre plan	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.
Mise à jour des activités	Étant donné que TekSavvy continue de travailler essentiellement à distance, elle n'est pas au courant de problèmes de transport de ce type qui auraient émergé au cours de la dernière année. TekSavvy a donc axé ses efforts initiaux sur la résolution de problèmes d'accessibilité identifiés dans d'autres domaines clés, et elle aura besoin de plus de temps pour identifier d'autres obstacles potentiels en matière de transport. TekSavvy visera à identifier ces obstacles et à élaborer des lignes directrices d'ici juin 2025.

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 assujéti 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'activités annuels comme celui-ci dans le cas des années durant lesquelles nous 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 concernant le présent rapport, nos plans d'accessibilité ou l'accessibilité en général, et décrire notre processus d'acceptation de la rétroaction. Notre procédure de rétroaction est décrite plus haut à la section 2.1.
- Veiller à ce que les documents décrits plus haut tels que le présent rapport d'activités, nos plans d'accessibilité et la description de notre processus de rétroaction soient publiés conformément aux lignes directrices WCAG les plus récentes.

TekSavvy est aussi assujéti 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, TekSavvy 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 âgée 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](#) ».

Étant donné que TekSavvy est conforme à cette exigence, aucun rapport d'activités n'est fourni pour cette exigence.

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.

Tel que c'est indiqué à la section 3.3 de ce rapport, TekSavvy a mis à jour ses documents relatifs à l'intégration de son personnel et ses contenus informationnels plus poussés pour stimuler, à l'interne, la conscientisation de la disponibilité de ces outils.

Pour compléter sa gamme de fonctionnalités téléphoniques visant à réduire les obstacles, TekSavvy a également lancé une fonctionnalité d'assistance à l'annuaire pour son téléphone TekTalk. Cette fonctionnalité permet aux clients de composer le 411 pour accéder à l'assistance annuaire à partir de leur téléphone et de composer automatiquement un appel au numéro identifié s'ils le souhaitent. Ce service peut aider les clients susceptibles d'être confrontés à des obstacles dans leur recherche de numéros. Ces contraintes comprennent l'accès ou l'utilisation d'Internet ou des déficiences visuelles.

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 ce rapport.

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.

Les efforts que nous avons déployés jusqu'à présent pour continuer à réduire les obstacles à l'accès à notre centre d'appel, y compris l'amélioration de la formation, sont décrits dans la section 3.3 du présent rapport.

5. Rétroactions et Consultations

Ce rapport fait suite à notre premier Plan d'accessibilité préparé à l'issue de discussions initiales sur des obstacles communs en matière d'accessibilité avec des représentants de groupes provenant de l'ensemble de l'entreprise TekSavvy, y compris avec des employés engagés dans les ressources humaines, la santé et la sécurité, le service à la clientèle (y compris les plaintes des clients et les escalades), la conception du site Web et des produits et services spécifiques. Lors de l'élaboration du plan, les employés ont tenu compte de leur connaissance des obstacles existants et des difficultés à les surmonter, ainsi que des domaines dans lesquels les politiques et les pratiques actuelles pourraient ne pas être à la hauteur.

Lors de l'élaboration de son plan, TekSavvy a retenu les services d'Excellence Canada pour mener une consultation interne sur le rapport d'activités de TekSavvy. Excellence Canada a organisé des groupes de discussion composés d'employés pour recueillir anonymement les commentaires des personnes intéressées par l'accessibilité et pour leur permettre de partager leur expérience en toute confidentialité. Le Comité consultatif sur l'accessibilité d'Excellence Canada, qui comprend des personnes qui ont expérimenté des incapacités de manière concrète, a également examiné et commenté l'ébauche du rapport en gardant à l'esprit le point de vue des personnes handicapées.

Pour élaborer ce rapport d'activités, TekSavvy a tenu compte de la rétroaction qu'elle a obtenue à partir de juin 2022. Cela inclut les commentaires reçus dans le cadre de nos processus internes visant à assurer que la rétroaction sur l'accessibilité a été transmise à un centre d'accessibilité unique. Pour répondre à cette rétroaction, TekSavvy a identifié d'autres nouvelles mesures (non incluses dans notre plan initialement) que nous devrions prendre pour réduire les obstacles dans les domaines susmentionnés. Il s'agit par exemple des éléments de rétroaction suivants :

- l'identification d'une demande de canaux de service à la clientèle alternatifs tels que l'assistance par clavardage en direct pour les clients malentendants ou souffrant d'une déficience auditive. TekSavvy a veillé à ajouter cette fonctionnalité et continue de l'améliorer ;
- l'identification, par les clients ayant une déficience visuelle, des difficultés rencontrées pour faire fonctionner de l'équipement, comme les modems. Des agents de TekSavvy ont identifié des moyens d'éliminer des obstacles en préchargeant le modem avec les informations du client et un mot de passe simplifié. Cette information a été incluse dans notre formation interne pour assurer que les autres agents sont conscients de cette option ; et
- en déterminant que l'assistance à l'annuaire serait utile à nos clients TekTalk souffrant de déficience visuelle. TekSavvy a ajouté cette fonctionnalité dans son produit TekTalk cette année.

TekSavvy ne dispose pas actuellement d'un réseau officiel de parties prenantes dans le domaine de l'accessibilité et n'a reçu que peu de rétroactions de la part du public à ce jour dans le cadre de son processus de rétroaction sur l'accessibilité. Par conséquent, pour identifier d'autres domaines d'amélioration possibles et consulter au sujet de son plan, TekSavvy a opté pour l'exécution d'un processus interne auprès de ses employés. TekSavvy a fourni une version préliminaire de ce rapport d'avancement à ses employés pour solliciter leur rétroaction anonymement. Les employés, y compris ceux avec des handicaps, ont ainsi pu faire part de leur rétroaction sans s'identifier et sans indiquer à leur employeur s'ils ont des handicaps.

Les commentaires reçus ont été utiles pour identifier des liens inaccessibles dans le rapport, certains termes peu clairs et plusieurs recommandations pour nos plans futurs. Les commentaires et les recommandations reçus dans le cadre de ce processus ont été intégrés dans le rapport final.