

TekSavvy Solutions inc.

Plan d'accessibilité

2026 – 2029

Publié le 1^{er} juin 2026

Préparé conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (L.C. 2019, ch. 10)

TekSavvy Solutions inc.
800, rue Richmond. Chatham (Ontario) N7M 5J5
accessibility@teksavvy.ca | 1 877 779-1575

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.

Nous reconnaissons que l'accessibilité est un cheminement continu; ce plan d'accessibilité 2026-2029 s'appuie sur les progrès réalisés depuis notre plan inaugural 2023-2026. Ce plan a été mis à jour en fonction des enseignements tirés de notre cycle de planification précédent, des commentaires reçus de la part des clients et des employés et en fonction de l'évolution des normes et des obligations en matière d'accessibilité en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité (« LCA »).

2. Renseignements généraux

2.1 Prestation de la rétroaction

Les rétroactions de la part de nos clients, de nos employés ou d'autres personnes intéressées par tout problème concernant l'accessibilité sont les bienvenues. Cela peut inclure une rétroaction associée à ce plan, des obstacles identifiés durant vos interactions avec TekSavvy ou lors de votre accès à nos services ou des obstacles associés à l'emploi auprès de TekSavvy. Les rétroactions peuvent être fournies au moyen de n'importe lequel des canaux suivants :

- Téléphone : 1 877 779-1575 (Ventes et soutien)
- Courriel : accessibility@teksavvy.ca
- Formulaire de rétroaction en ligne : <https://www.teksavvy.com/formulaire-de-retroaction-sur-laccessibilite/>
- Par courriel :
À l'attention de : Accessibilité
TekSavvy Solutions inc.
800, rue Richmond
Chatham (Ontario) N7M 5J5
- Au moyen de nos canaux sur les médias sociaux : Facebook (TekSavvySolutionsInc) | Instagram (@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 et nous nous entendrons avec vous sur la meilleure manière de remédier au problème.

En plus de remédier aux problèmes d'accessibilité au cas par cas, et ce, directement avec vous, 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 [anglais](#) et là en [français](#).

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.

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

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

- En copie physique imprimée (par la poste);
- Sous forme d'enregistrement;
- En braille (par la poste).

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

2.3 Définitions principales

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 à chaque étape de la durée de l'emploi pour promouvoir un environnement de travail inclusif et accessible qui est rassurant et sécuritaire pour nos employés.

Progrès depuis 2023

Depuis la publication de notre plan de 2023, TekSavvy a renouvelé notre formation pour l'intégration des employés pour améliorer leur sensibilisation à notre programme de gestion de l'incapacité et du bien-être et pour les conscientiser sur la Loi canadienne sur l'accessibilité.

Comment nous y parviendrons : 2026-2029

Obstacle identifié	Les chercheurs d'emploi et les candidats pourraient faire face à des obstacles liés aux outils de candidature numérique et aux formats des entretiens durant le processus de recrutement, d'embauche et d'intégration.
Politiques et actions	Dans le contexte de nos publications de postes, nous conseillons les candidats potentiels sur la disponibilité dans nos

	<p>processus de recrutement des accommodements réservés aux candidats atteints d'incapacités.</p> <p>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.</p> <p>Si un candidat demande un accommodement, nous approfondissons la situation avec l'individu et, dans la mesure du possible, nous prenons les dispositions en vue d'accommodements convenables qui prennent en considération les besoins du candidat.</p>
Prochaines étapes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mise en place d'un lien vers un sondage pour les candidats (de manière anonyme et sur la base d'une adhésion volontaire) concernant l'accessibilité du processus de recrutement. 2. Examen, à l'interne, de nos processus de recrutement, d'embauche et d'intégration en fonction du nouveau standard Normes d'accessibilité Canada – L'emploi pour déterminer les domaines d'amélioration en fonction du standard.
Échéancier	<ol style="list-style-type: none"> 1. Juin 2027 2. Juin 2028

Obstacle identifié	<p>Les employés pourraient faire face à des obstacles en accomplissant leur travail qui requiert des accommodements sur le lieu de travail.</p>
Politiques et actions	<p>TekSavvy maintient 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 et nous incluons un programme annuel structuré de suivi pour les employés bénéficiant de plans d'accommodement à plus long terme.</p> <p>Nous avertissons nos employés au sujet de notre programme et de toute mise à jour additionnelle de nos politiques. Ces</p>

	renseignements sont fournis aux nouvelles recrues dès que possible après le début de leur entrée en fonction.
Prochaines étapes	1. Examen, à l'interne, de notre programme de gestion de l'incapacité et du bien-être en fonction du nouveau standard Normes d'accessibilité Canada – L'emploi pour déterminer les domaines d'amélioration en fonction du standard.
Échéancier	1. Juin 2028

Obstacle identifié	Les employés pourraient faire face à des obstacles au moment de leur retour au travail après ou durant une période d'absence liée à leur incapacité.
Politiques et actions	<p>Conjointement avec un partenaire externe en ressources humaines, l'employé et son ou ses médecins, nous développons un programme de retour progressif au travail des employés lorsque c'est recommandé, et en fonction de leurs besoins individuels.</p> <p>Le processus actuel de TekSavvy en vue du développement des programmes de retour progressif au travail 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 des employés en se basant sur leur documentation médicale, et ce, en coordination avec notre conseiller en gestion de l'incapacité.</p>
Prochaines étapes	1. Examen, à l'interne, de notre programme de retour au travail en fonction du nouveau standard Normes d'accessibilité Canada – L'emploi pour déterminer les domaines d'amélioration en fonction du standard.
Échéancier	1. Juin 2028

Obstacle identifié	Des employés ayant des incapacités pourraient faire face à des obstacles liés à leur rétention ou à leur évolution dans le milieu de travail.
Politiques et actions	Des obstacles attitudinaux comme des suppositions, des biais et des préjugés à l'égard des incapacités pourraient affecter la formation, la culture d'entreprise, la rétention et le développement de carrière. TekSavvy s'est engagée à identifier et à retirer ces obstacles pour ses employés.
Prochaines étapes	1. Examen, à l'interne, de nos pratiques de rétention et d'avancement de carrière en fonction du nouveau standard Normes d'accessibilité Canada – L'emploi pour déterminer les domaines d'amélioration en fonction du standard.
Échéancier	1. Juin 2028

3.2 L'environnement bâti

Nos objectifs

TekSavvy s'est engagée à assurer que des employés et, le cas échéant, des membres du public ont un accès dénué d'obstacle aux locaux physiques de TekSavvy.

La majorité de la main-d'œuvre de TekSavvy continue à travailler à distance et rien n'a été planifié en vue du retour au bureau de la plupart des employés. Les bureaux physiques de TekSavvy ne sont actuellement pas ouverts au public de manière régulière. Notre prise en compte de l'environnement bâti continue donc d'inclure les postes de travail à distance tout en comprenant nos espaces de bureaux physiques dans la mesure où ils sont utilisés.

Progrès depuis 2023

Notre compagnie continue en grande partie à prioriser le travail à distance. Lorsque des employés ont demandé à accéder à un bureau en présentiel, des accommodements ont été faits par l'intermédiaire de notre processus d'accommodement individuel. Nous n'avons pas encore finalisé la vérification formelle de l'accessibilité physique de nos bureaux à Chatham puisque nous continuons à prioriser le travail à distance.

Comment nous y parviendrons : 2026-2029

Obstacle identifié	Des employés pourraient expérimenter un inconfort physique, des défis d'ordre ergonomique et des obstacles liés à
--------------------	---

	l'accessibilité lorsqu'ils travaillent sur des postes de travail à distance.
Politiques et actions	Les demandes d'accommodement relatives aux postes de travail sont traitées au cas par cas par l'intermédiaire de notre programme de gestion de l'incapacité et du bien-être, en coordination, au besoin, avec le(s) médecin(s) des employés. TekSavvy peut faciliter la prestation d'équipement ergonomique ou procurer d'autres soutiens. Notre programme de gestion de l'incapacité et du bien-être inclut un outil d'autoévaluation de l'ergonomie pour tous les employés.
Prochaines étapes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Communication annuelle avec le personnel au sujet de l'outil d'autoévaluation de l'ergonomie et des postes de travail à distance et concernant la disponibilité d'accommodements relatifs aux postes de travail.
Échéancier	<ol style="list-style-type: none"> 1. Annuellement à partir de juillet 2027

Obstacle identifié	Nos employés pourraient faire face à des obstacles liés à l'accès physique à nos édifices de bureaux. Cela pourrait inclure, par exemple, des obstacles liés à des voies de circulation extérieures et intérieures, à des entrées de bâtiments, à des rampes, à des escaliers, à des portes, à des toilettes, à de la signalisation, à des niveaux d'éclairage, à des stationnements et à des revêtements de sol.
Politiques et actions	Des employés requérant un accès en présentiel au bureau peuvent obtenir des accommodements par l'intermédiaire de notre processus standard décrit ci-dessus. Actuellement, nos bureaux ne sont pas ouverts en vue de visites régulières du public.
Prochaines étapes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Évaluation interne du bureau de TekSavvy à Chatham basée sur la norme CAN/CSA B651 Conception accessible pour l'environnement bâti. 2. Mise en œuvre de mesures correctives sur une base continue en fonction des besoins identifiés (c.-à-d.. en présence des déficiences les plus conséquentes ou

	lorsqu'un besoin de la part des employés a été déterminé).
Échéancier	<ol style="list-style-type: none"> 1. Décembre 2028 2. Sur une base continue entre 2027 et 2029

Obstacle identifié	Les employés pourraient être confrontés à des obstacles liés à la prise de conscience des interventions d'urgence sur le lieu de travail ou liés à la participation à ces dernières.
Politiques et actions	<p>Au cas où un employé retourne travailler en présentiel, nous fournirons de l'information sur les interventions d'urgence personnalisées sur le lieu de travail aux employés en situation d'incapacité lorsque leur localisation et leurs incapacités justifient une information personnalisée et lorsque TekSavvy est au courant de leur besoin d'accommodement. TekSavvy fournira des informations sur les interventions d'urgence sur le lieu de travail dès que possible après avoir pris connaissance du besoin d'accommodement dû à l'incapacité d'un employé.</p> <p>Si un employé requiert une assistance en cas d'intervention d'urgence sur le lieu de travail, TekSavvy désignera une ou plusieurs personnes pour qu'elles l'aident; nous fournirons l'information sur l'intervention d'urgence à la personne ou aux personnes désignées après avoir obtenu le consentement de l'employé concerné.</p> <p>L'information personnalisée sur les interventions d'urgence sera révisée, au minimum, chaque fois que (i) l'employé changera de lieu au sein des locaux de TekSavvy; (ii) que les besoins en accommodement ou les plans de l'employé auront été révisés ou (iii) qu'un changement d'environnement physique aura lieu.</p>
Prochaines étapes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mise à jour des procédures d'intervention d'urgence, telle que requise, une fois l'évaluation de l'accessibilité physique décrite ci-dessus accomplie. 2. Assurance que toute information personnalisée sur les interventions d'urgence est révisée annuellement.
Échéancier	<ol style="list-style-type: none"> 1. Juin 2029 2. Annuellement

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

Nos objectifs

En tant que compagnie en télécommunications, nos produits et services sont intrinsèquement liés aux technologies de l'information et de la communication (TIC). L'objectif de TekSavvy est de fournir un accès sans obstacle à ses 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.

Progrès depuis 2023

Depuis 2023, TekSavvy a inclus dans la conception de nos services et de notre publicité une perspective d'accessibilité, et ce, de différentes manières. Cela inclut le développement d'une politique d'accessibilité relative à l'accessibilité, la création d'aides visuelles et de vidéos pour les clients pour soutenir des installations à distance ainsi que la création d'une formation de perfectionnement pour les agents concernant le dépannage lié à l'accessibilité et la communication avec la clientèle. Nous continuerons à évaluer la conformité de notre site Web avec les lignes directrices (WCAG 2.0).

Comment nous y parviendrons : 2026-2029

Obstacle identifié	Notre site Web et nos outils en libre-service pourraient ne pas être complètement accessibles aux usagers en situation d'incapacités variées, y compris à ceux qui utilisent des lecteurs d'écran, la navigation vocale ou la navigation exclusivement au moyen du clavier.
Politiques et actions	TekSavvy utilise un outil automatisé de conformité WCAG pour évaluer son site Web continuellement. Nous examinons à la fois les contenus nouveaux et existants au moyen de cet outil et nous prenons en compte les non-conformités identifiées. Nous intervenons aussi en cas de rétroaction de la part de nos clients liée à l'accessibilité.
Prochaines étapes	<ol style="list-style-type: none">1. Formation sur l'accessibilité pour tout le personnel concerné par le développement, le maintien et/ou l'achat de technologies numériques en se basant sur la formation sur l'accessibilité numérique à venir.2. Examen complet des sites Web et des applis destinés aux employés en fonction de la norme CAN/ASC - EN 301 549:2024 pour déterminer les lacunes en matière de conformité.

	<ol style="list-style-type: none"> 3. Mise en œuvre, au besoin, des changements pour rendre ces propriétés Web destinées au public conformes à la norme CAN/ASC - EN 301 549:2024. 4. Examen complet de nos sites Web et applis destinés au public, incluant teksavvy.com/accueil et le portail client MySavvy en fonction de la norme CAN/ASC - EN 301 549:2024 pour identifier les lacunes en matière de conformité et développer un plan pour les rendre conformes.
Échéancier	<ol style="list-style-type: none"> 1. Décembre 2027 avec une formation de perfectionnement annuelle 2. Décembre 2027 3. D'ici le 5 décembre 2028 4. Le 5 décembre 2029

Obstacle identifié	Les publications publicitaires et sur les médias sociaux pourraient ne pas être accessibles aux usagers atteints d'une incapacité visuelle, auditive ou cognitive.
Politiques et actions	Notre liste de vérification inclut désormais des exigences en matière d'accessibilité. Notre politique relative aux réseaux sociaux établit les meilleures pratiques en matière de publication par les employés sur les canaux de TekSavvy, incluant leur publication de texte de remplacement pour les images, de sous-titres pour les vidéos et l'utilisation d'un langage simple.
Prochaines étapes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mise à jour notre politique d'accessibilité à nos publications sur les réseaux sociaux pour améliorer l'inclusion des avancées récentes dans les options d'accessibilité spécifiques aux plateformes. 2. Formation de perfectionnement de l'ensemble des employés qui conçoivent des publications sur les réseaux sociaux ou du contenu publicitaire. 3. Suivi et évaluation de toute rétroaction sur l'accessibilité reçue au sujet du contenu des réseaux sociaux.
Échéancier	<ol style="list-style-type: none"> 1. Décembre 2026 2. Juin 2027 3. En cours

Obstacle identifié	Les clients pourraient rencontrer des obstacles lorsqu'ils reçoivent du soutien technique, incluant de la difficulté à lire les voyants lumineux d'équipements, à naviguer sur les portails en ligne ou à procéder à des actions physiques requises en vue d'un dépannage. Les clients peuvent également rencontrer des obstacles liés à la communication avec les agents de vente et de soutien de TekSavvy en raison de défis d'accessibilité de nature visuelle, auditive, cognitive ou technologique.
Politiques et actions	Des agents travaillent avec les clients au cas par cas pour déterminer les besoins en accessibilité et les accommoder durant un dépannage. Nous avons mis en place des listes de vérification « de référence rapide » pour que les agents et une équipe spécialisée traitent les demandes transférées aux échelons supérieurs. Les clients pourraient autoriser une personne déléguée à leur venir en aide relativement à leur compte et au dépannage.
Prochaines étapes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Étendue de nos listes de vérification « de référence rapide » relatives au dépannage pour qu'elles incluent des types d'obstacles additionnels identifiés par l'intermédiaire de la rétroaction de la clientèle. 2. Formation de perfectionnement continue pour tous les agents comportant au moins un module par année et centrée sur l'accessibilité. 3. Examen et mise à jour annuels de la formation de l'équipe spécialisée.
Échéancier	<ol style="list-style-type: none"> 1. Juin 2027 2. Décembre 2027 3. Annuellement

Obstacle identifié	Les clients de TekSavvy pourraient rencontrer des obstacles en accédant à de l'information, dans le cas d'interruptions imprévues, ou à d'autres communications urgentes destinées à la clientèle.
--------------------	--

Politiques et actions	Lorsque TekSavvy informe les clients sur des interruptions, sa politique consiste à assurer que les moyens de communication préférés du client sont pris en considération.
Prochaines étapes	1. Développement d'une politique plus formelle pour prendre en compte les questions d'accessibilité durant une interruption ou des communications urgentes destinées à la clientèle.
Échéancier	1. Juin 2027

Obstacle identifié	Les politiques de TekSavvy destinées à des clients atteints d'incapacités cognitives, d'apprentissage ou communicationnelles ou à une littératie limitée pourraient être difficiles à comprendre.
Politiques et actions	Des formats alternatifs de nos politiques sont disponibles sur demande et certains formats sont téléchargeables directement sur notre site Web.
Prochaines étapes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Examen des politiques restantes en langage simple. 2. Étendue des options de formats alternatifs téléchargeables sur notre site Web pour inclure des formats audio et ePub (pour un usage avec des liseuses électroniques).
Échéancier	<ol style="list-style-type: none"> 1. Juin 2027 2. Décembre 2027

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 s'est engagée à intégrer la sensibilisation à l'accessibilité dans les pratiques d'approvisionnement pour qu'elles soient disponibles pour tous les fournisseurs.

Progrès depuis 2023

TekSavvy a mis à jour ses politiques d'achat pour inciter la prise en considération des exigences en matière d'accessibilité, incluant le développement d'une politique d'accessibilité relative aux achats qui identifie les obstacles potentiels et qui détermine comment l'accessibilité devrait être évaluée durant les phases des achats.

Comment nous y parviendons : 2026-2029

Obstacle identifié	Les considérations liées à l'accessibilité d'un produit ou service pourraient ne pas être identifiées au début du processus d'achat. Les employés pourraient ne pas être conscients de la nouvelle norme en TI intitulée CAN/ASC - EN 301 549:2024 lorsqu'ils se procurent des biens et des services liés aux technologies numériques en particulier.
Politiques et actions	Notre politique d'accessibilité des achats oriente sur l'identification et la prise en compte des considérations liées à l'accessibilité.
Prochaines étapes	<ol style="list-style-type: none">1. Mise à jour de notre politique d'accessibilité des achats et de notre gabarit pour l'examen des contrats pour assurer que tout achat de biens et de services relatifs aux technologies numériques inclut une prise en compte de la norme de conformité CAN/ASC - EN 301 549:2024.2. Surveillance et examen des politiques d'achat en fonction de la prochaine norme fédérale en matière d'approvisionnement une fois celle-ci publiée.
Échéancier	<ol style="list-style-type: none">1. Décembre 20272. Une fois la norme d'approvisionnement finale publiée

3.5 Le transport

Il n'existe aucune considération pertinente en matière de transport pour les opérations et affaires courantes de TekSavvy.

4. 1.4. 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 assujettie 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 reliée 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](#) ci-dessus.
- 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.

De récentes modifications au Règlement canadien sur l'accessibilité s'appliquent aussi à TekSavvy relativement à nos technologies numériques. Nos plans liés à ces dernières sont abordés dans la section [3.3](#) ci-dessus et nos obligations liées à celles-ci sont aussi résumées dans la section [4.6](#) ci-dessous.

TekSavvy doit aussi répondre 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 soumise à toutes les décisions du CRTC concernant l'accessibilité; par conséquent, seulement celles qui s'appliquent à TekSavvy sont répertoriées ci-dessous.

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 section de notre page dédiée aux services téléphoniques intitulée « FAQ sur l'accessibilité de TekTalk » disponible à <https://www.teksavvy.com/fr/nos-services/telephone/>.

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 servir la clientèle 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 sont décrits dans la rubrique 3.3 de notre plan d'accessibilité.

4.6 Mécanismes de libre-service

Dans le contexte de la politique de réglementation des télécoms 2026-78, TekSavvy sera tenue de donner accès à ses clients à un mécanisme de libre-service leur permettant de modifier et d'annuler leurs services sans interagir en direct avec un agent du service à la clientèle par l'intermédiaire d'une appli, d'un site Web ou par courriel. Ce mécanisme doit être disponible pour les clients d'ici le 26 avril 2027. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une exigence spécifique en matière d'accessibilité, TekSavvy considère

que cette exigence réduira également les obstacles à l'égard des clients si elle est mise en œuvre de manière à être accessible.

4.7 Réglementations sur l'accessibilité des technologies numériques — Étapes de conformité à venir

En décembre 2025, le gouvernement fédéral a publié des modifications apportées au Règlement canadien sur l'accessibilité qui a créé de nouvelles obligations pour les entreprises réglementées par le gouvernement fédéral. TekSavvy est considérée comme un fournisseur de télécommunications de taille moyenne réglementé par le gouvernement fédéral et a donc les obligations suivantes en vertu des règlements :

- D'ici le 5 décembre 2027, fournir une formation sur l'accessibilité de la technologie numérique aux employés concernés par le développement, le maintien et/ou l'achat de technologies numériques et renouveler cette formation au moins tous les trois ans.
- À partir du 5 décembre 2028, toutes les pages Web destinées à l'ensemble des employés qui ont été récemment publiées ou mises à jour doivent se conformer aux clauses 4-7 et 9 de la norme de TIC CAN/ASC - EN 301 549:2024.
- Conserver durant au moins 4 ans des registres de notre conformité comprenant les exigences énoncées ci-dessus.

5. Consultations

Le plan d'accessibilité 2023-2026 de TekSavvy a d'abord été préparé 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. Des membres de l'organisation ont été invités à se consulter au sujet du plan initial. 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 de manière confidentielle.

Le plan d'accessibilité 2026-2029 s'appuie sur ce processus de consultation initial, mais a mis à jour les plans de TekSavvy pour refléter les plans visant à tenir compte de ses travaux antérieurs, à mettre en œuvre la rétroaction du public et des employés qui ont recouru à son processus de rétroaction, et à identifier les modifications réglementaires pertinentes et les nouvelles normes d'accessibilité.

TekSavvy n'a pas de réseau formel d'actionnaires actuellement dans le secteur de l'accessibilité, et a obtenu, à ce jour, une rétroaction limitée de la part du public par l'intermédiaire de son processus de rétroaction sur l'accessibilité. En conséquence, pour déterminer d'autres domaines susceptibles d'être améliorés et effectuer une consultation sur son plan 2026-2029, TekSavvy a choisi de mener un processus interne auprès de ses employés. TekSavvy a fourni une version préliminaire de son plan à l'ensemble de ses employés pour solliciter des commentaires de manière anonyme. Cela a permis aux employés, incluant à ceux qui ont des incapacités, de fournir de la rétroaction; les employés n'étaient pas tenus de s'identifier ou d'informer leur employeur au sujet de leurs incapacités.

Les commentaires reçus ont été utiles pour identifier les obstacles additionnels auxquels les personnes ayant des incapacités pourraient faire face et des recommandations sur les prochaines étapes pour prendre ces obstacles en considération. Ces ajouts ont inclus des plans pour développer une politique formelle sur les interruptions qui prend en compte l'accessibilité et les domaines où notre politique d'accessibilité sur les réseaux sociaux pourrait être mise à jour.

6. Alignement avec les principes de la Loi canadienne sur l'accessibilité

La Loi canadienne sur l'accessibilité énonce sept principes clés. La loi devrait être appliquée en reconnaissant ces principes et en s'y conformant. TekSavvy a pris en compte ces principes au moment de la préparation de ce 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 examiné ces principes avant de se consacrer à l'examen des obstacles décrits ci-dessus et a conservé ces objectifs au premier plan au moment de son évaluation des objectifs qu'il devrait y avoir dans chaque élément de l'entreprise décrit ci-dessous. TekSavvy a examiné chacune des « prochaines étapes » de ses plans d'action en fonction de ces principes et a adapté nos prochaines étapes lorsqu'elles ne reflétaient pas complètement ces principes.

Lors de consultations internes sur la version préliminaire de ce plan d'accessibilité, TekSavvy a assuré que ces principes spécifiques ont été portés à l'attention des employés afin que leurs commentaires puissent être les plus significatifs possible.