





## Plan d'accessibilité

### Généralités

Telecon Entreprises a préparé ce plan d'accessibilité afin de respecter les obligations de notre organisation en vertu de la [Loi sur le Canada accessible \( LCA \)](#) et du [Règlement sur le Canada accessible \(RCA\)](#).

Telecon Entreprises s'engage à rendre accessibles leur lieu de travail, leurs politiques, leurs programmes, leurs pratiques et leurs services.

Veuillez envoyer vos commentaires à l'équipe Talent et Culture, que vous pouvez joindre par courriel à l'adresse [talentculture@Telecon.ca](mailto:talentculture@Telecon.ca).

Vous pouvez utiliser les coordonnées indiquées ci-dessous pour nous demander une copie de notre plan d'accessibilité et de la description de notre processus de retour d'information dans les formats alternatifs suivants : imprimé, gros caractères, braille, audio ou format électronique compatible avec les technologies d'adaptation destinées à aider les personnes handicapées. Nous vous fournirons le format demandé dès que possible. Les formats braille et audio peuvent prendre jusqu'à 45 jours. Les formats imprimés, en gros caractères et électroniques peuvent prendre jusqu'à 20 jours.

Contactez nous :

- Courriel : [talentculture@Telecon.ca](mailto:talentculture@Telecon.ca)

- Téléphone : 1 800 465-0349 1 800 465-0349

- Courrier (adresse de votre entreprise accessible au public) :

2425 Pitfield, Ville Saint-Laurent, Québec, H4S 1W8

### Consultations

Dans le cadre de la préparation de ce plan d'accessibilité, Telecon Entreprises mené un processus de consultation interfonctionnel et multidépartemental impliquant des parties telles que le talent et la culture, les TI, les communications, la santé et la sécurité, et les opérations, et ont lancé une invitation ouverte à tous les employés qui ont des handicaps ou qui sont intéressés à faire part de leurs idées et de leurs commentaires sur ce plan.

### Identification des obstacles et plan d'action

Pour chacun des domaines ci-dessous, SC360 et Questzones ont identifié les obstacles potentiels ou réels à l'accessibilité et ont formulé des mesures pour y remédier.

### Emploi



Nous avons identifié les obstacles suivants :

Obstacle 1 : Les offres d'emploi de ces entités pourraient contenir des informations plus détaillées sur les aménagements liés au handicap.

Nous prendrons les mesures suivantes pour supprimer et prévenir ces obstacles :

Obstacle 1 : Nous ajouterons à toutes nos offres d'emploi un texte mentionnant notre engagement en faveur de l'accessibilité et de l'inclusion, et indiquant aux candidats comment demander des aménagements. Nous commencerons à inclure ce texte dans nos offres d'emploi dans un délai de douze mois.

### ***L'environnement bâti***

Nous avons identifié les obstacles suivants :

Obstacle 1 : Notre personnel est en grande partie basé à domicile et les employés peuvent ne pas savoir que nous offrons un soutien s'ils ont besoin d'aménagements pour l'équipement fourni par l'entreprise.

Obstacle 2 : Les employés peuvent être amenés à se rendre périodiquement au siège social de l'entreprise, qui est partagé avec d'autres sociétés - cet espace de bureau peut contenir certains obstacles.

Nous prendrons les mesures suivantes pour supprimer et prévenir ces obstacles :

Obstacle 1 : Nous veillerons, lors du processus d'intégration, à ce que les employés soient informés qu'ils peuvent demander des équipements spécifiques à domicile pour tenir compte des handicaps, le cas échéant, tels que des aides auditives, des chaises ergonomiques, etc.

Obstacle n° 2 : nous procéderons à un examen du bureau principal où les employés se rendent périodiquement pour des réunions et ferons circuler des informations sur ce plan dans un délai de douze mois.

### ***Technologies de l'information et de la communication***

Nous avons identifié les obstacles suivants :

Obstacle 1 : Nos sites web ne sont pas entièrement accessibles à toutes les personnes handicapées.

Nous prendrons les mesures suivantes pour supprimer et prévenir ces obstacles :

Obstacle 1 : Dans les douze mois, nous consulterons le service informatique pour déterminer si nous conserverons ces sites web ou si nous les redirigerons vers la page d'accueil de Telecon, qui est accessible.

### ***Communication, autre que les technologies de l'information et de la communication***

Nous avons identifié les obstacles suivants :





Obstacle 1 : Notre personnel de première ligne n'a pas reçu de formation sur la manière de servir les clients souffrant de troubles de la communication dans différentes zones géographiques.

Nous prendrons les mesures suivantes pour supprimer et prévenir ces obstacles :

Obstacle 1 : Nous demanderons à tout le personnel de première ligne de suivre cette formation dans les douze mois.

### ***L'acquisition de biens, de services et d'installations***

Nous avons identifié les obstacles suivants :

Obstacle 1 : Nous n'avons pas de lignes directrices établies pour les aménagements liés à la liaison avec nos entrepreneurs et vendeurs externes.

Nous prendrons les mesures suivantes pour supprimer et prévenir ces obstacles :

Obstacle 1 : Nous examinerons et répercuterons ces changements en interne et en externe si nécessaire.

### ***La conception et la fourniture de programmes et de services***

Nous avons identifié les obstacles suivants :

Obstacle 1 : Notre protocole d'installation à domicile ne tient pas compte du fait que les clients peuvent avoir des besoins différents en fonction de leur handicap.

Nous prendrons les mesures suivantes pour supprimer et prévenir ces obstacles :

Obstacle 1 : Nous allons revoir notre protocole d'installation à domicile dans les douze mois et nous assurer que l'installation est accessible aux personnes bénéficiant de ce service.

### ***Transport***

Nous avons identifié les obstacles suivants :

Obstacle 1 : Nous ne disposons actuellement d'aucune ressource en matière de véhicules ou de taxis adaptés à l'accessibilité.

Nous prendrons les mesures suivantes pour supprimer et prévenir ces obstacles :

Obstacle 1 : Dans les douze mois, nous examinerons les besoins spécifiques des employés en matière de transport et veillerons à ce qu'ils soient satisfaits, le cas échéant.

### **Conclusion**

Notre organisation suivra et mesurera ses progrès pour s'assurer qu'elle atteint ses objectifs en matière d'accessibilité et qu'elle supprime les obstacles identifiés.



Nous encourageons le retour d'informations à l'aide de notre processus de retour d'informations. Ce précieux retour d'information sera utilisé pour contribuer à la mise en œuvre et à l'amélioration continue de notre plan d'accessibilité. Nous publierons des rapports d'avancement pertinents sur la mise en œuvre de ce plan.

