



Politique relative aux Normes d'Accessibilité Intégrées (NAI) pour les employés

Déclaration d'engagement et plan pluriannuel d'accessibilité

Date: 18 Juin, 2021
Version: 1.0

Historique du document

Date de révision	Version	Description	Demandé par	Approuvé par

Table des matières

1	Objectif	4
2	Définitions	4
3	Déclaration d'engagement	5
4	Champ d'application	5
5	Plan d'accessibilité pluriannuel	5
5.1	Conditions générales.....	6
5.2	Exigences en matière d'information et de communication.....	6
5.3	Exigences en matière d'emploi	8
5.4	Stratégie de conformité.....	11
6	Questions sur cette politique	12

1 Objectif

L'objectif de ce document est d'affirmer l'engagement de Teladoc Health, Inc. ("Teladoc") à répondre aux divers besoins des personnes handicapées et de présenter notre politique et notre plan d'accessibilité pluriannuel pour se conformer aux exigences des Normes d'Accessibilité Intégrées (les "NAI") en vertu de la loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (la "LAPHO"). Teladoc a également mis en place une politique distincte concernant les normes de service à la clientèle, conformément à la partie IV.2 des NAI.

2 Définitions

"**Les formats accessibles**" comprennent, sans s'y limiter, les gros caractères, les formats audio et électroniques enregistrés, le braille et d'autres formats utilisables par les personnes handicapées.

"**Les Barrières**" sont tout obstacle qui entrave ou empêche une personne handicapée de participer pleinement à tous les aspects de la société et qui comprend, sans s'y limiter, les barrières comportementales, les barrières liées à l'information ou à la communication, les barrières technologiques, les barrières organisationnelles et les barrières architecturales et/ou physiques.

"**L'aide à la communication**" comprend, sans s'y limiter, le sous-titrage, l'aide à la communication alternative et améliorée, le langage clair, le langage des signes et d'autres aides qui facilitent une communication efficace.

Par "**Handicap**" on entend les définitions correspondantes de l'article 2 de la loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et de l'article 10(1) du code des droits de l'homme de l'Ontario, qui incluent les déficiences, les conditions et les troubles suivants :

- a) tout degré d'handicap physique, d'infirmité, de malformation ou de défiguration résultant d'une blessure corporelle, d'une anomalie congénitale ou d'une maladie et, sans limiter la généralité de ce qui précède, le diabète sucré, l'épilepsie, une lésion cérébrale, tout degré de paralysie, d'amputation, de manque de coordination physique, de cécité ou de déficience visuelle, de surdité ou de déficience auditive, de mutisme ou de trouble de la parole, ou la dépendance physique à l'égard d'un chien guide ou d'un autre animal, d'un fauteuil roulant ou d'un autre appareil ou dispositif correctif,
- b) une déficience mentale ou un trouble du développement,
- c) un trouble de l'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs processus impliqués dans la compréhension ou l'utilisation de symboles ou de la langue parlée
- d) un trouble mental, ou

- e) une blessure ou un handicap pour lesquels des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance établi en vertu de la loi de 1997 sur la sécurité et l'assurance des travailleurs.

3 Déclaration d'engagement

Teladoc s'engage à répondre aux divers besoins des personnes handicapées dans des délais compatibles avec les principes d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances, en s'efforçant d'identifier, de prévenir et de supprimer les obstacles à l'accessibilité dans la mesure du possible, ainsi qu'en satisfaisant aux exigences en matière d'accessibilité prévues par la LAPHO.

4 Champ d'application

Cette politique s'applique à l'ensemble du personnel de Teladoc, de ses sociétés affiliées et de ses filiales basées en Ontario. La politique - à l'exception des "exigences en matière d'emploi" énoncées à la section 5, partie 5.3 - s'applique également à tous les bénévoles de Teladoc basés en Ontario, ainsi qu'à tous les employés et bénévoles des sociétés affiliées et filiales de Teladoc qui ne sont pas basés en Ontario et qui traitent avec des membres du public ou d'autres tiers en Ontario au nom de Teladoc.

5 Plan d'accessibilité pluriannuel

Teladoc s'engage à se conformer aux exigences d'accessibilité des NAI et à réviser et mettre à jour son plan d'accessibilité tel que défini dans la présente politique au moins une fois tous les cinq ans.

Ce qui suit est un résumé des exigences en matière d'accessibilité prévues par les NAI qui s'appliquent ou pourraient au futur s'appliquer à Teladoc, ainsi que les délais de mise en conformité prévus par les NAI. Ce résumé n'a pour but que d'informer et d'aider Teladoc dans ses initiatives de mise en conformité avec les normes d'accessibilité.

5.1 Conditions générales

Formation

Teladoc veillera à ce que tous ses employés et bénévoles en Ontario, ainsi que toute autre personne qui fournit des biens, des services ou des équipements au public ou à des tiers en Ontario au nom de Teladoc ou qui participe à l'élaboration des politiques de Teladoc relatives à la fourniture de biens, de services ou d'équipements au public ou à des tiers en Ontario, reçoivent une formation sur les exigences des NAI et sur le Code des droits de l'homme de l'Ontario en ce qui concerne les personnes handicapées.

La formation sera dispensée d'une manière adaptée aux fonctions des employés, des bénévoles et des autres personnes, et sera assurée dès que possible après l'entrée en fonction du personnel ou des bénévoles, et de manière continue en cas de modification de la présente politique.

Teladoc tiendra un registre des formations fournies au personnel et aux bénévoles, y compris les dates auxquelles la formation est fournie et le nombre d'individus à qui elle est fournie.

5.2 Exigences en matière d'information et de communication

Note: Les exigences d'accessibilité suivantes relatives aux informations et aux communications ne s'appliquent pas aux produits et à leurs étiquettes, aux informations ou communications "non convertibles" et aux informations que Teladoc ne contrôle pas directement ou indirectement par le biais d'une relation contractuelle.

Les informations et les communications sont considérées comme "non convertibles" s'il n'est pas techniquement possible de les convertir ou si la technologie permettant de le faire n'est pas aisément disponible.

Lorsque des informations et des communications sont jugées "non convertibles", Teladoc veillera à ce que la personne handicapée qui demande l'information ou la communication reçoive : (i) une explication de la raison pour laquelle l'information ou la communication n'est pas convertible ; et (ii) un résumé de l'information ou de la communication non convertible.

PROCÉDURES D'URGENCE, PLANS OU INFORMATIONS RELATIVES À LA SÉCURITÉ PUBLIQUE

Lorsque Teladoc prépare des procédures d'urgence, des plans ou des informations sur la sécurité publique et met ces informations à la disposition du public, nous nous engageons à fournir ces informations dans un format accessible ou avec des supports de communication appropriés dès que possible sur demande.

SITES WEB ET CONTENU WEB ACCESSIBLES

Note: Les exigences en matière d'accessibilité des sites web et de leur contenu sont uniquement applicables en ce qui concerne :

- (i) Les sites web de Teladoc qui sont accessibles au public (c'est-à-dire qu'ils excluent les sites web intranet mais incluent les sites web accessibles uniquement par les clients) ;
- (ii) les sites web et le contenu web, y compris les applications basées sur le web, que Teladoc contrôle directement ou par le biais d'une relation contractuelle qui permet de modifier le produit ; et
- (iii) le contenu web publié sur un site web après le 1er janvier 2012.

Teladoc veillera à ce que tous les "nouveaux sites web et contenus web" soient conformes aux exigences des lignes directrices pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 niveau A du World Wide Web Consortium, sauf si cela n'est pas réalisable compte tenu, entre autres, de la disponibilité de logiciels ou d'outils commerciaux, ou des deux, et de tout impact significatif sur un calendrier de mise en œuvre qui a été planifié ou lancé avant le 1er janvier 2012.

Par "nouveaux sites web et contenu web", on entend soit un site web avec un nouveau nom de domaine, soit un site web avec un nom de domaine existant qui fait l'objet d'une "mise à jour importante"

Une "mise à jour importante" consiste à modifier plus de 50 % du contenu, de la conception ou de la technologie du site web, comme:

- (i) la création, la réécriture ou la réorganisation de plus de 50 % du contenu du site web, y compris les graphiques, le texte, les widgets, etc.;
- (ii) la modification de plus de 50 % des éléments de conception, y compris la présentation, la navigation, l'emplacement et le style ; ou
- (iii) la modification de plus de 50 % de la plate-forme/modèle de publication sur le web, comme le système de gestion de contenu (CMS), la feuille de style en cascade (CSS) ou la structure HTML.

COMMENTAIRES

Lorsque Teladoc dispose de procédures existantes pour recevoir et répondre aux commentaires, nous fournirons ou ferons en sorte de fournir des formats accessibles et des supports de communication sur demande afin de garantir que toutes ces procédures sont accessibles aux personnes handicapées.

FORMATS ACCESSIBLES ET SUPPORTS DE COMMUNICATION

Sur demande, Teladoc prendra toutes les mesures raisonnables pour fournir ou faire fournir des formats accessibles et des supports de communication dans un délai raisonnable afin que les personnes handicapées puissent accéder à nos informations accessibles au public.

Dans chaque cas, Teladoc tiendra compte des besoins d'accessibilité de la personne handicapée qui en fait la demande et la consultera pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'un support de communication.

Les formats accessibles et les supports de communication seront fournis sans frais supplémentaires à la personne handicapée qui en fait la demande.

Teladoc informera le public de la disponibilité des formats accessibles et des supports de communication.

SITES WEB ET CONTENU WEB ACCESSIBLES

DATE DE CONFORMITÉ : 1ER JANVIER 2021

Note: Les exigences en matière d'accessibilité des sites web et de leur contenu sont uniquement applicables en ce qui concerne:

- (i) Les sites web de Teladoc qui sont accessibles au public (c'est-à-dire qu'ils excluent les sites web intranet mais incluent les sites web accessibles uniquement par les clients)
- (ii) les sites web et le contenu web, y compris les applications basées sur le web, que Teladoc contrôle directement ou par le biais d'une relation contractuelle qui permet de modifier le produit ; et
- (iii) le contenu web publié sur un site web après le 1er janvier 2012.

Teladoc veillera à ce que tous les "nouveaux sites web et contenus web" soient conformes aux exigences des lignes directrices pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 niveau AA du World Wide Web Consortium, autres que les critères de réussite 1.2.4 Sous-titrage (en direct) et 1.2.5 Descriptions audio (pré-enregistrées), sauf si cela n'est pas réalisable compte tenu, entre autres, de la disponibilité de logiciels ou d'outils commerciaux, ou des deux, et de tout impact significatif sur un calendrier de mise en œuvre qui a été planifié ou lancé avant le 1er janvier 2012.

5.3 Exigences en matière d'emploi

Note: Les exigences d'accessibilité suivantes ne s'appliquent qu'aux employés de Teladoc en Ontario et ne s'appliquent pas aux bénévoles ou autres personnes non rémunérées.

INFORMATIONS SUR LES INTERVENTIONS D'URGENCE SUR LE LIEU DE TRAVAIL

Lorsque Teladoc apprend qu'un employé a besoin d'informations personnalisées sur les mesures d'urgence en raison de son handicap, nous nous engageons à répondre aux besoins de l'employé en le préparant et en lui fournissant des informations personnalisées sur les mesures d'urgence qui sont adaptées aux circonstances.

Si l'employé handicapé qui reçoit les informations d'urgence individualisées sur le lieu de travail a besoin d'aide et donne son accord, Teladoc fournira les informations d'urgence individualisées sur le lieu de travail à une personne désignée pour aider l'employé en cas d'urgence.

RECRUTEMENT

Teladoc informera le public et ses employés en Ontario que, sur demande, nous fournirons des aménagements aux candidats handicapés qui participent à nos processus de recrutement.

Au cours du processus de recrutement, Teladoc informera tous les candidats à un emploi qui sont sélectionnés pour participer à un processus d'évaluation ou de sélection que nous fournirons des aménagements raisonnables, sur demande, à une personne handicapée en ce qui concerne le matériel ou les processus à utiliser dans le cadre du processus d'évaluation ou de sélection. Dans tous les cas où un candidat handicapé demande un aménagement, nous consulterons le candidat et lui fournirons ou ferons fournir un aménagement approprié d'une manière qui tienne compte des besoins d'accessibilité du candidat en raison de son handicap.

Dans le cadre de toutes les offres d'emploi, Teladoc informera les candidats retenus de sa politique en matière d'aménagements pour les employés handicapés.

INFORMER LES EMPLOYÉS DES MESURES DE SOUTIEN LIÉES À UN HANDICAP

Teladoc informera ses employés en Ontario de ses politiques existantes concernant les employés handicapés, y compris, mais sans s'y limiter, toute politique concernant les aménagements de poste qui prennent en compte les besoins d'accessibilité d'un employé en raison d'un handicap. Nous fournirons également des informations actualisées à nos employés en Ontario concernant toute modification de nos politiques existantes relatives aux employés handicapés et aux aménagements de poste pour répondre aux besoins liés à un handicap.

Tous les nouveaux employés en Ontario seront informés de nos politiques existantes concernant les employés handicapés et les aménagements de poste pour répondre aux besoins liés à un handicap dès que possible après leur entrée en fonction.

FORMATS ACCESSIBLES ET SUPPORTS DE COMMUNICATION POUR LES EMPLOYÉS

Sur demande, Teladoc consultera un employé handicapé basé en Ontario afin de fournir ou d'organiser la fourniture de formats accessibles raisonnables et de supports de communication pour l'employé en ce qui concerne : (i) les informations dont l'employé a besoin dans le cadre de son travail, et (ii) les informations qui sont généralement mises à la disposition des employés sur le lieu de travail.

Teladoc consultera également l'employé qui demande des formats accessibles ou des supports de communication pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'un support de communication.

PLANS D'AMÉNAGEMENT INDIVIDUELS

Teladoc développera et mettra en place une procédure écrite pour l'élaboration de plans d'aménagement individuels documentés pour les employés handicapés qui ont été portés à son attention, qui comprendra les éléments suivants :

- (i) la manière dont le salarié qui demande des aménagements peut participer à l'élaboration du plan d'aménagement individuel ;
- (ii) les moyens par lesquels l'employé est évalué sur une base individuelle ;
- (iii) la manière dont Teladoc peut demander une évaluation par un expert médical ou autre, aux frais de Teladoc, afin d'aider Teladoc à déterminer si l'aménagement peut être réalisé et, le cas échéant, comment il peut l'être ;
- (iv) la manière dont le salarié peut demander la participation d'un représentant de son agent négociateur, lorsque le salarié est représenté par un agent négociateur, ou d'un autre représentant du lieu de travail, lorsque le salarié n'est pas représenté par un agent négociateur, à l'élaboration du plan d'aménagement ;
- (v) les mesures prises pour protéger la confidentialité des renseignements personnels de l'employé ;
- (vi) la fréquence à laquelle le plan d'adaptation individuel sera révisé et mis à jour et la manière dont cela sera fait ;
- (vii) si un plan d'adaptation individuel est refusé, la manière dont les raisons du refus seront communiquées à l'employé ;
- (viii) les moyens pour fournir le plan d'aménagement individuel dans un format qui tient compte des besoins d'accessibilité de l'employé en raison de son handicap
- (ix) sur demande, toute autre information concernant les formats accessibles et les aides à la communication dont l'employé a besoin en ce qui concerne les informations dont il a besoin pour effectuer son travail et toute autre information que Teladoc met généralement à la disposition des employés sur le lieu de travail
- (x) si les circonstances l'exigent, les informations individualisées relatives à l'intervention d'urgence sur le lieu de travail pour l'employé ; et
- (xi) tout autre aménagement dont bénéficiera l'employé.

PROCESSUS DE RETOUR AU TRAVAIL

Teladoc développera et mettra en place un processus documenté de retour au travail pour les employés de l'Ontario qui ont été absents du travail en raison d'un handicap et qui ont besoin d'aménagements liés à leur handicap pour retourner au travail.

PROCESSUS DE RETOUR AU TRAVAIL

Le processus de retour au travail décrira les mesures que Teladoc prendra pour faciliter le retour au travail des employés qui ont été absents du travail en raison d'un handicap et intégrera l'utilisation de plans d'aménagement individuels dans le cadre de ce processus.

LA GESTION DES PERFORMANCES, LE DÉVELOPPEMENT ET L'AVANCEMENT DES CARRIÈRES, ET LE REDÉPLOIEMENT

Lorsque Teladoc a recours à la "gestion des performances" ou au "redéploiement" de ses employés, ou lorsqu'elle leur offre un "développement et un avancement de carrière", elle prend en compte les besoins d'accessibilité des employés handicapés ainsi que leurs plans d'adaptation individuels.

La "Gestion des performances" est toute activité liée à l'évaluation et à l'amélioration des performances, de la productivité et de l'efficacité des employés, dans le but de faciliter leur réussite.

"Le développement et l'avancement de carrière" comprennent l'attribution de responsabilités supplémentaires dans le cadre du poste actuel d'un employé et le passage d'un employé d'un poste à un autre au sein de Teladoc, qui peut être mieux rémunéré, offrir de plus grandes responsabilités ou se situer à un niveau plus élevé dans l'organisation, ou toute combinaison de ces éléments, et qui est généralement basé sur le mérite et/ou l'ancienneté.

Le "Redéploiement" est la réaffectation d'employés à d'autres services ou emplois au sein de Teladoc comme alternative au licenciement, lorsqu'un emploi ou un service particulier a été supprimé.

5.4 Stratégie de conformité

Teladoc estime que son personnel et ses clients sont ses meilleures ressources pour l'aider à identifier, prévenir et supprimer les obstacles à l'accessibilité et garantir ainsi, que les divers besoins des personnes handicapées sont satisfaits ou dépassés.

Pour diverses raisons, les obstacles à l'accessibilité sont souvent difficiles à identifier. Notre personnel et nos clients, en particulier les personnes handicapées, sont souvent les mieux placés pour reconnaître l'existence d'obstacles à l'accessibilité et leur impact sur les personnes handicapées, et pour alerter Teladoc afin que nous puissions prendre les mesures appropriées pour prévenir ou supprimer ces obstacles lorsque cela est raisonnablement possible.

En conséquence, Teladoc prendra les mesures suivantes pour faciliter l'identification, la prévention et la suppression des obstacles à l'accessibilité chaque fois qu'il est raisonnablement possible de le faire :

- Afin de promouvoir la compréhension et l'appréciation des exigences en matière d'accessibilité en vertu des NAI, ainsi que l'importance de l'identification, de la prévention et de la suppression des obstacles à l'accessibilité, Teladoc veillera à ce que tout le personnel de l'Ontario reçoive une copie de cette politique et soit encouragé à l'examiner et à poser toutes les questions qu'il pourrait avoir à ce sujet aux ressources humaines ;
- Teladoc encouragera, accueillera et appréciera tout commentaire du personnel et des clients concernant les obstacles à l'accessibilité et, plus généralement, sur la manière dont nous pouvons atteindre au mieux notre objectif visant à créer un environnement sans obstacles ;
- Teladoc adoptera une approche proactive de l'accessibilité chaque fois que cela sera raisonnablement possible en s'efforçant de prendre en compte et d'intégrer les besoins liés au handicap et les questions d'accessibilité en général dans tous les aspects de son activité et de sa prise de décision ; et

- Teladoc s'efforcera de coopérer et de consulter toute personne handicapée qui porte à son attention un problème ou une préoccupation concernant l'accessibilité, et nous prendrons toutes les mesures raisonnables en fonction des circonstances pour répondre aux besoins liés à un handicap de la personne.

6 Questions sur cette politique

Toutes les questions concernant cette politique, y compris les mesures que Teladoc a l'intention de prendre pour se conformer aux exigences des NAI doivent être adressées à:

Numéro de téléphone: 1 877 419-2378	Adresse e-mail: CANClientMemberSupport@teladochealth.com
---	--

27807026.1