

Conditions d'utilisation

Avant d'utiliser ce Site Web ou cette Application, vous devez ouvrir un Compte avec nous et accepter nos Conditions d'utilisation – veuillez les lire attentivement et en imprimer une copie pour vos dossiers. Les présentes Conditions d'utilisation constituent une entente ayant force obligatoire intervenant entre vous et TELUS Santé.

Les termes clés sont définis dans le glossaire figurant à la fin des Conditions d'utilisation.

* * *

TELUS SANTÉ CONDITIONS D'UTILISATION

Article 1. QUI NOUS SOMMES

Le Site Web et l'Application régis par les présentes **Conditions d'utilisation** sont la propriété de TELUS Health (Canada) Ltd., une société constituée en vertu des lois de l'Ontario, au Canada. TELUS Health (Canada) Ltd. possède et exploite l'entreprise par l'entremise de ses filiales dans divers pays, y compris notamment au Canada, aux États-Unis, au Royaume-Uni et en Australie. Aux fins des présentes Conditions d'utilisation, et à moins d'indications contraires dans les présentes, le Site Web et l'Application sont réputés appartenir à TELUS Health (Canada) Ltd., une société ontarienne (appelée « **TELUS Santé** », « **nous** » ou « **notre** » dans les présentes Conditions d'utilisation) et être exploités par elle. Notre adresse principale est le 25, rue York, 29^e étage, Toronto (Ontario) M5J 2V5, Canada. Si vous accédez à notre Site Web ou à notre Application depuis l'extérieur du Canada, veuillez vous reporter à l'[annexe 3](#) des présentes Conditions d'utilisation pour en savoir davantage sur les conditions d'utilisation supplémentaires auxquelles vous pourriez être assujetti.

Article 2. CONDITIONS D'UTILISATION

2.1 Les présentes Conditions d'utilisation énoncent les principes de base suivant lesquels nous offrons nos Services par l'intermédiaire de notre Site Web et de notre Application aux types d'Utilisateurs suivants :

- Les Utilisateurs individuels qui ont accès à nos produits et services par l'intermédiaire de leur Organisation promotrice (les « **Utilisateurs parrainés** »). Les Utilisateurs parrainés incluent notamment a) les employés qui ont accès aux Services par l'intermédiaire de leur employeur ou de leur assureur; b) les bénéficiaires de régimes qui ont accès aux Services par l'intermédiaire de leur promoteur de régime; c) les membres de syndicats, d'organisations professionnelles ou d'associations professionnelles qui ont accès aux Services en raison de leur adhésion à ces syndicats, organisations professionnelles ou associations professionnelles; et d) les étudiants qui ont accès aux Services par l'intermédiaire de leur établissement d'enseignement (p. ex., universités et collèges).
- Les conjoints et conjointes, les enfants et les personnes à charge des Utilisateurs parrainés et les autres personnes directement liées aux Utilisateurs parrainés (les « **Utilisateurs apparentés** »), dans la mesure où ces personnes sont des Utilisateurs apparentés admissibles en vertu de la Convention d'organisation promotrice applicable à l'Utilisateur parrainé pertinent.

Dans les présentes Conditions d'utilisation, les Utilisateurs parrainés et les Utilisateurs apparentés sont individuellement et collectivement désignés par les mots « **Utilisateurs** », « **vous** », « **votre** » et d'autres mots similaires lorsque le contexte demande l'utilisation de ces génériques. D'autres termes définis sont présentés à l'annexe 1 figurant à la fin des présentes Conditions d'utilisation. Certaines modalités qui ont été établies par nos fournisseurs tiers et que nous sommes tenus de vous communiquer sont énoncées à l'annexe 2.

2.2 En ouvrant un Compte afin d'utiliser nos Services par l'intermédiaire du présent Site Web ou de l'Application, vous acceptez d'être lié par les présentes Conditions d'utilisation. Vous pouvez utiliser le Site Web et l'Application uniquement a) en conformité avec les présentes Conditions d'utilisation; b) pour les usages auxquels ils sont destinés; c) conformément aux lois et règlements applicables; et d) de manière responsable. **SI VOUS N'ACCEPTEZ PAS LES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION, VOUS NE POUVEZ PAS UTILISER LE SITE WEB OU L'APPLICATION ET VOUS NE RECEVREZ PAS LES SERVICES OFFERTS PAR L'ENTREMISE DU SITE WEB OU DE L'APPLICATION. SI, EN TOUT TEMPS APRÈS AVOIR ACCEPTÉ LES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION, VOUS NE LES RESPECTEZ PAS, NOUS NOUS RÉSERVONS LE DROIT DE SUSPENDRE OU DE RÉSILIER NOS SERVICES ET DE RESTREINDRE OU RÉSILIER VOTRE COMPTE ET VOTRE ACCÈS À NOTRE SITE WEB ET À L'APPLICATION, ET CE, SANS PRÉAVIS.**

2.3 Nous nous réservons le droit de mettre à jour ou de modifier les présentes Conditions d'utilisation de temps à autre. Les mises à jour et les modifications des présentes Conditions d'utilisation entrent en vigueur lorsque

nous les publions dans le Site Web ou dans l'Application et, en continuant d'utiliser nos Services et le Site Web ou l'Application, vous acceptez automatiquement ces mises à jour et ces modifications. À titre informatif seulement, nous nous efforcerons de vous aviser par courriel lorsque nous faisons une mise à jour ou des modifications importantes aux présentes Conditions d'utilisation; toutefois, l'omission de vous aviser pour quelque raison que ce soit ne change pas le caractère exécutoire des Conditions d'utilisation mises à jour ou modifiées. Dans certaines circonstances, nous pouvons également exiger que vous indiquiez expressément votre acceptation de certaines mises à jour ou modifications lorsque vous accédez à votre Compte, auquel cas vous ne pourrez pas continuer d'utiliser les services tant que vous n'aurez pas confirmé votre acceptation.

Article 3. DISPOSITIONS SUPPLÉMENTAIRES INTÉGRÉES PAR RENVOI

Les dispositions suivantes et leurs modifications ultérieures font également partie des présentes Conditions d'utilisation et, s'il y a lieu, y sont intégrées par renvoi :

- (a) Les Conditions d'utilisation de notre Site Web (dont la plus récente version est disponible à www.telushealth.com);
- b) Pour les Utilisateurs parrainés, les modalités établies par votre Organisation promotrice qui s'appliquent à vous (veuillez vous adresser à votre Organisation promotrice pour obtenir de plus amples renseignements); et
- c) Les modifications et mises à jour apportées aux dispositions et documents susmentionnés de temps à autre.

Article 4. SERVICES, SITE WEB ET APPLICATION

4.1 Nous offrons des services de thérapie cognitivo-comportementale, dont la plupart sont déployés dans le nuage et auxquels il est possible d'accéder au moyen de notre Site Web ou de notre Application (les « **Services** »). Les Organisations promotrices conviennent avec nous des Services qui seront offerts à leurs Utilisateurs parrainés, et votre Compte vous permet d'accéder uniquement à ces Services. En général, nos Services vous permettent (si votre Organisation promotrice le permet) d'accéder à une variété de ressources et d'outils pour vous aider (et aider vos personnes à charge, le cas échéant) à gérer des problèmes personnels au travail ou à la maison, et notamment aux services de thérapie cognitivo-comportementale décrits dans les présentes Conditions d'utilisation.

Les dispositions particulières régissant ces services, incluant les restrictions qui s'y appliquent, sont décrites dans les présentes **Conditions d'utilisation**.

4.2 Le Site Web et l'Application sont offerts « tels quels » et « selon la disponibilité », et vous les téléchargez, les utilisez et y accédez à vos risques. Nous ne vous garantissons pas que votre accès et votre utilisation du Site Web ou de l'Application seront ininterrompus ou exempts d'erreurs, dans la mesure permise par la loi applicable.

4.3 Nous (ou votre Organisation promotrice) pouvons modifier ou cesser d'offrir certaines fonctions ou certains programmes faisant partie des Services de temps à autre et sans préavis. Nous ne garantissons pas qu'un contenu donné soit disponible dans le cadre des Services, que ce soit par l'intermédiaire du Site Web ou de l'Application, dans la mesure permise par la loi applicable.

4.4 Nous nous réservons le droit de changer la conception, les fonctions ou les fonctionnalités du Site Web ou de l'Application, et nous pouvons offrir en téléchargement des versions mises à jour ou des versions de remplacement de l'Application. Vous n'êtes pas tenu de télécharger les versions mises à jour ou les versions de remplacement, mais nous pouvons cesser d'offrir ou de mettre à jour du contenu sur les versions antérieures de l'Application.

4.5 Vous pouvez télécharger ou utiliser l'Application ou y accéder uniquement au moyen d'un appareil qui vous appartient ou qui appartient à votre Organisation promotrice ou sur lequel vous ou votre Organisation promotrice exercez un contrôle et qui est doté du système d'exploitation pour lequel l'Application a été conçue, et il vous revient de vous assurer que votre appareil est compatible et comporte les spécifications techniques nécessaires pour vous permettre de télécharger l'Application et y accéder, et d'utiliser l'Application et ses diverses fonctions.

Article 5. CRÉATION D'UN COMPTE

5.1 Pour utiliser les Services, vous devez créer un Compte valide et :

a) Être un particulier;

b) Déclarer et garantir que vous avez au moins l'âge où vous pouvez être légalement lié par les présentes Conditions d'utilisation en vertu des lois applicables dans votre pays. Si vous êtes mineur et désirez accéder aux Services, votre parent ou votre tuteur doit communiquer avec TELUS Santé afin de consentir à être légalement lié aux présentes Conditions d'utilisation. Si, à un moment ou à un autre, TELUS Santé apprend que vous êtes mineur et que le

consentement de votre parent ou tuteur n'a pas été obtenu, nous nous réservons le droit, à notre entière discrétion, de suspendre ou de fermer votre Compte;

- c)** Dans la mesure où vous êtes un parent ou un tuteur et que vous permettez à votre enfant ou à votre pupille d'utiliser les Services, vous déclarez et garantisiez que votre enfant ou votre pupille se conforme aux présentes Conditions d'utilisation;
- d)** Être âgé d'au moins 18 ans si vous prévoyez faire des opérations par carte de crédit;
- e)** Être en tout temps admissible à utiliser nos Services en vertu des Conditions d'utilisation prévues dans la Convention d'organisation promotrice de votre Organisation promotrice;
- f)** Accepter de respecter les présentes Conditions d'utilisation tant que votre Compte demeure ouvert; et
- g)** Vous assurer que les renseignements figurant dans votre Compte (y compris dans votre profil) sont exacts et mis à jour périodiquement pour faire état des changements pertinents.

5.2 Vous devez vous inscrire directement auprès de nous (par l'intermédiaire de notre Site Web ou de notre Application) afin de pouvoir utiliser les Services. Au moment de l'inscription, vous devez fournir :

- a)** Votre nom légal complet;
- b)** Une adresse de courriel valide et permanente;
- c)** Les autres renseignements que nous pouvons raisonnablement demander au cours du processus d'inscription (comme un numéro d'employé unique, un numéro d'étudiant ou un numéro de membre).

5.3 Vous confirmez que les renseignements que vous nous fournissez au moment de la création d'un Compte sont véridiques et exacts. Vous devez nous aviser si l'un des renseignements que vous nous avez fournis relativement à votre Compte change à un moment quelconque pendant la durée des présentes Conditions d'utilisation.

5.4 Nous nous réservons le droit, à notre absolue discrétion, de refuser d'inscrire un Utilisateur éventuel qui refuse de nous fournir tous renseignements demandés conformément aux présentes Conditions d'utilisation ou si nous avons

des motifs de croire que celui-ci nous a délibérément fourni des renseignements faux ou autrement inexacts.

5.5 Lorsque vous créez un Compte, vous devez choisir un nom d'Utilisateur (qui sera votre adresse de courriel) et un mot de passe qui respecte nos paramètres de sécurité (pouvant comporter une fonction d'authentification unique autorisée par votre Organisation promotrice). Votre Compte est personnel et inaccessible, et vous devez en tout temps préserver la confidentialité de votre nom d'Utilisateur et de votre mot de passe. Vous êtes responsable de toute utilisation abusive ou erronée de votre Compte et vous devez nous signaler immédiatement toute utilisation abusive ou erronée réelle ou présumée de votre Compte. Nous nous réservons le droit de suspendre ou de résilier votre Compte en tout temps, y compris pour des raisons de sécurité.

5.6 Vous ne pouvez avoir qu'un seul Compte; la création de Comptes secondaires constitue un motif de résiliation de tous les Comptes ayant un lien avec vous ou sur lesquels vous exercez un contrôle, et nous nous réservons le droit de résilier tous avantages cumulés par vous ou en votre faveur relativement à ces Comptes, sans transfert ou consolidation.

5.7 Nonobstant toute disposition contraire dans les présentes Conditions d'utilisation, si vous nous fournissez délibérément des renseignements inexacts ou trompeurs, ou si vous menez ou facilitez toute activité frauduleuse, criminelle, préjudiciable ou inappropriée au moyen de notre Site Web ou de notre Application, nous pouvons suspendre ou résilier votre Compte sans préavis. **EN OUTRE, SI VOUS MENEZ OU FACILITEZ TOUTE ACTIVITÉ FRAUDULEUSE CRIMINELLE, PRÉJUDICIABLE OU INAPPROPRIÉE AU MOYEN DE NOTRE SITE WEB OU DE NOTRE APPLICATION, NOUS NOUS RÉSERVONS LE DROIT DE RAPPORTER CES ACTIVITÉS À VOTRE ORGANISATION PROMOTRICE ET AUX AUTORITÉS CONCERNÉES, Y COMPRIS TOUTE PARTICIPATION SPÉCIFIQUE À CES ACTIVITÉS.**

5.8 Certaines Conventions d'organisation promotrice ne permettent pas la création de Comptes d'utilisateur apparenté. Dans certaines circonstances, la Convention d'organisation promotrice que nous avons conclue avec votre Organisation promotrice peut imposer des restrictions aux Comptes d'Utilisateur apparenté. Les Comptes assujettis à des restrictions sont identiques aux Comptes normaux, mais l'Utilisateur apparenté n'a pas accès à certaines fonctions ou à certains Services auxquels a accès l'Utilisateur parrainé de l'Organisation promotrice.

Article 6. UTILISATEURS SITUÉS À L'EXTÉRIEUR DU TERRITOIRE; UTILISATEURS EXPATRIÉS

6.1 Les Services (y compris le Site Web et l'Application) sont conçus ou prévus pour que vous y accédiez et les utilisiez dans le territoire indiqué dans la Convention d'organisation promotrice de votre Organisation promotrice. Donc, les Services à la disposition des Utilisateurs situés dans le territoire peuvent ne pas être offerts aux Utilisateurs situés à l'extérieur du territoire ou ne pas fonctionner correctement. Votre Organisation promotrice peut identifier le territoire pour vous, ou vous pouvez communiquer avec nous par l'entremise de notre Site Web ou de notre Application. Vous reconnaissez et convenez, dans la mesure permise par la loi applicable, que :

a) Nous ne garantissons pas que les Utilisateurs situés à l'extérieur du territoire seront en mesure d'accéder à la totalité ou à une partie des Services ou du Site Web ou de l'Application;

b) Nous ne garantissons pas que les Services, le Site Web ou l'Application sont conformes aux lois ou aux règlements applicables à l'extérieur du territoire; et

c) Nous ne sommes pas responsables des pertes, dommages, coûts ou dépenses que vous pourriez subir ou engager dans le cadre d'une réclamation dans laquelle il est allégué que les Services, le Site Web ou l'Application ne sont pas fournis ou ne fonctionnent pas conformément aux présentes Conditions d'utilisation dans un endroit situé à l'extérieur du territoire ou que les Services, le Site Web ou l'Application ne respectent pas les lois ou les règlements en vigueur à l'extérieur du territoire, et tout défaut dans la prestation ou le fonctionnement des Services, du Site Web ou de l'Application ne constitue pas une violation des présentes Conditions d'utilisation.

6.2 Si vous êtes un employé expatrié de votre Organisation promotrice ou que vous résidez autrement (de façon temporaire ou permanente) à l'extérieur du territoire :

a) Vous pouvez obtenir de l'information sur la disponibilité ou l'accessibilité du Site Web ou de l'Application en communiquant avec nous ou avec votre Organisation promotrice;

b) Votre utilisation du Site Web ou de l'Application ou votre accès à ceux-ci sont considérés par vous et nous comme étant survenus à l'intérieur du territoire, sous réserve des dispositions supplémentaires auxquelles vous êtes assujetti stipulées à l'annexe 3 des présentes Conditions d'utilisation; et

c) Sauf si les lois ou les règlements en vigueur à l'extérieur du territoire l'interdisent, nous déploierons de bonne foi tous les efforts raisonnables sur le

plan commercial pour mettre les Services à votre disposition, selon la disponibilité de ces Services dans le pays où vous vous trouvez.

Article 7. PROTECTION DES DONNÉES ET CONFIDENTIALITÉ

7.1 Les présentes Conditions d'utilisation, ainsi que les Conditions d'utilisation de notre Site Web, notre Politique de confidentialité et notre Politique relative aux témoins (qui sont toutes accessibles à help.telushealth.com, dans leur version modifiée de temps à autre) régissent nos obligations en matière de confidentialité, ainsi que notre collecte, utilisation, divulgation, conservation et destruction des Renseignements personnels que vous fournissez à TELUS Santé par l'intermédiaire du Site Web ou de l'Application, y compris les Renseignements personnels générés par votre utilisation des Services. Veuillez prendre connaissance de notre [Politique de confidentialité](#) et vous y reporter, car elle comporte de l'information importante que vous devriez savoir à propos de vos données et d'autres Renseignements personnels vous concernant.

7.2 SOUS RÉSERVE DES LOIS APPLICABLES, VOUS POUVEZ REFUSER DE CONSENTIR À LA COLLECTE, À L'UTILISATION, AU TRAITEMENT, À LA DIVULGATION, À LA CONSERVATION OU À LA DESTRUCTION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS EN DÉCIDANT DE NE PAS OUVRIR DE COMPTE ET, PAR CONSÉQUENT, DE NE PAS ACCÉDER AUX SERVICES. UNE FOIS QUE VOUS AVEZ FOURNI VOTRE CONSENTEMENT À TELUS SANTÉ, VOUS POUVEZ LE RÉVOQUER EN TOUT TEMPS, EN TOTALITÉ OU EN PARTIE, MAIS TOUTE RÉVOCATION DE VOTRE CONSENTEMENT AFFECTERA LES SERVICES QUE TELUS SANTÉ PEUT VOUS FOURNIR ET PEUT LIMITER VOTRE CAPACITÉ D'UTILISER LES FONCTIONS DU SITE WEB OU DE L'APPLICATION. SI VOUS RÉVOQUEZ VOTRE CONSENTEMENT EN TOTALITÉ, NOUS POURRIONS RÉSILIER VOTRE COMPTE IMMÉDIATEMENT.

7.3 HORMIS LÀ OÙ LA LOI LE RESTREINT OU L'INTERDIT, EN CRÉANT UN COMPTE ET EN ACCEPTANT LES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION, VOUS DÉGAGEZ TELUS SANTÉ DE TOUTE RESPONSABILITÉ DÉCOULANT DE LA COLLECTE, DE L'UTILISATION, DE LA DIVULGATION, DU TRAITEMENT, DE LA CONSERVATION OU DE LA DESTRUCTION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS EN VERTU DES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION ET DE NOTRE POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ (DONT UNE COPIE EST ACCESSIBLE À WWW.TELUSHEALTH.COM).

Article 8. TCC TELUS Santé

8.1 Les renseignements que renferment le Site Web et l'Application sont présentés pour informer les Utilisateurs. Sauf dans la mesure permise par la loi

applicable, TELUS Santé décline toute obligation fiduciaire, ne donne aucune garantie quant à l'exactitude ou l'exhaustivité des renseignements et n'assume aucune responsabilité pour les erreurs ou les omissions dans le contenu. Les renseignements figurant dans le Site Web et dans l'Application ne se veulent pas des conseils faisant autorité pour une personne ayant des problèmes médicaux ou des problèmes de santé mentale et ne sauraient remplacer une consultation auprès d'un expert qualifié dans le domaine, comme un médecin, un fournisseur de soins de santé ou un thérapeute. Les Utilisateurs devraient consulter un médecin ou un autre professionnel qualifié avant d'apporter des modifications à leur mode de vie ou à leur comportement.

8.2 SI VOUS ÊTES EN SITUATION DE CRISE, COMME UNE URGENCE MÉDICALE, OU SI VOUS AVEZ DES PENSÉES SUICIDAIRES OU VIOLENTES, OU CROYEZ QUE VOUS POURRIEZ CONSTITUER UN DANGER POUR VOUS-MÊME OU POUR AUTRUI, OU SI VOUS VIVEZ UNE RELATION EMPREINTE DE VIOLENCE OU AVEZ DES CRAINTES DE VIOLENCE FAMILIALE OU DE VIOLENCE ENVERS UN ENFANT OU UNE PERSONNE ÂGÉE, VEUILLEZ COMMUNIQUER SANS DÉLAI AVEC LES SERVICES D'URGENCE OU LES AUTORITÉS APPROPRIÉS.

Article 9. USAGES INTERDITS

9.1 Nos Services sont fournis uniquement pour une utilisation personnelle et non commerciale par les Utilisateurs. Il vous est interdit :

- a)** De permettre à quiconque d'accéder à votre compte ou de l'utiliser, y compris pour votre propre gain économique ou avantage commercial;
- b)** De republier, redistribuer ou retransmettre notre Site Web ou notre Application pour quelque raison que ce soit, y compris pour votre propre gain économique ou avantage commercial;
- c)** De redistribuer ou de revendre les Services à toute autre personne ou entité pour quelque raison que ce soit, y compris pour votre propre gain économique ou avantage commercial;
- d)** D'utiliser notre Site Web, notre Application ou nos Services de manière à frauder l'une de nos filiales, y compris en utilisant un mode de paiement que vous n'êtes pas autorisé à utiliser, par exemple une carte de crédit que vous n'êtes pas autorisé à utiliser ou qui n'a pas été émise à votre nom;
- e)** De reproduire, revendre, réapprovisionner, désosser ou décompiler toute partie de notre Site Web ou de notre Application ou toute partie des logiciels qui constituent notre Site Web ou notre Application, ou d'en créer des

œuvres dérivées, sans égard à la façon dont vous avez obtenu l'accès à ces logiciels;

f) D'utiliser notre Site Web, notre Application ou nos Services d'une manière susceptible de nuire à la réputation de notre marque ou à la confiance qu'elle inspire ou à celles de l'une de nos filiales;

g) De contrevenir à une loi ou à un règlement applicable de par votre utilisation de notre Site Web, de notre Application ou de nos Services;

h) De reproduire ou de stocker notre Site Web ou notre Application autrement qu'à une fin personnelle non commerciale (pouvant se produire accessoirement dans le cours normal de l'utilisation par votre navigateur ou votre appareil mobile);

i) De reproduire ou de stocker notre Site Web ou notre Application sur un serveur ou sur un autre appareil de stockage lié à un réseau, ou de créer une base de données en téléchargeant et en stockant systématiquement des données du Site Web ou de l'Application;

j) De supprimer ou de modifier du contenu du Site Web ou de l'Application, ou de tenter de contourner des mesures de sécurité ou de nuire au bon fonctionnement du Site Web ou de l'Application ou d'un serveur les hébergeant; ou

k) De faire autre chose avec notre Site Web, notre Application ou nos Services qui n'est pas expressément permise par les présentes conditions d'utilisation.

9.2 En créant un Compte, vous convenez personnellement de nous indemniser intégralement de toute perte, de tout dommage ou de tous frais subis ou engagés par nous en raison de toute réclamation découlant de ou en lien avec une infraction de votre part de toute interdiction décrite au paragraphe 9.1 ci-dessus ou de toute autre disposition des présentes Conditions d'utilisation.

Article 10. AFFICHAGE DE CONTENU

10.1 En créant un Compte ou en utilisant notre Site Web, notre Application ou nos Services, vous convenez d'assumer l'entière responsabilité :

a) De tout le contenu publié à partir de votre Compte (par vous-même ou par toute autre personne ayant accès à votre Compte, que vous ayez ou pas connaissance de cet accès) dans le Site Web ou l'Application; et

b) De toutes les activités exercées au moyen de votre Compte lorsque vous utilisez le Site Web, l'Application ou les Services;

et vous convenez personnellement de nous indemniser intégralement de toute perte, de tout dommage ou de tous frais subis ou engagés par nous en raison de toute réclamation découlant de ou en lien avec tout contenu ou toute activité de la sorte.

10.2 Sous réserve de toute disposition législative contraire, si vous décidez de téléverser du contenu par l'intermédiaire du Site Web ou de l'Application, vous devez :

a) Conserver les publications pertinentes aux fins du forum;

b) Vous abstenir de soumettre du contenu illégal, menaçant, abusif, diffamatoire, pornographique, obscène, vulgaire, indécent, offensant ou portant atteinte aux droits de propriété intellectuelle ou à d'autres droits d'un tiers;

c) Vous abstenir de soumettre du contenu renfermant des virus ou un autre code comportant des éléments contaminants ou destructeurs;

d) Vous abstenir de soumettre du contenu comportant toute forme de publicité; et

e) Vous abstenir de prétendre faussement être une personne ou une entité ou de déclarer faussement être affilié à elle.

10.3 En créant un Compte, vous reconnaissez et convenez que :

a) Nous ne surveillons pas ni ne modérons le contenu publié par vous ou tout autre Utilisateur;

b) Nous ne surveillons pas votre utilisation du Site Web, de l'Application ou des Services ni celle de tout autre Utilisateur; et

c) Nous déclinons toute responsabilité à votre égard ou à l'égard de tout autre Utilisateur en ce qui a trait à ce type de contenu ou d'utilisation (notamment le contenu inapproprié, faux ou trompeur que vous ou tout autre Utilisateur du Site Web, de l'Application ou des Services publiez).

10.4 Les plaintes relatives au contenu d'un message doivent être envoyées à support@telushealth.com et doivent contenir des renseignements détaillés sur la publication qui a donné lieu à la plainte.

Article 11. LIENS EXTERNES

11.1 Le Site Web et l'Application peuvent contenir des liens vers d'autres sites Web (y compris le site Web de détaillants) dans le cadre des Services que nous fournissons aux Utilisateurs, notamment à des fins informatives. Les Utilisateurs devraient faire preuve de jugement lorsqu'ils ont accès aux liens à d'autres sites Web au moyen du site Web ou de l'Application.

11.2 TELUS SANTÉ NE FAIT AUCUNE DÉCLARATION CONCERNANT L'EXPLOITATION OU LE CONTENU DE CES SITES WEB EXTERNES ET N'EST PAS RESPONSABLE DE LA QUALITÉ DE L'INFORMATION OU D'UN LIEN QUE CONTIENNENT CES SITES WEB EXTERNES. CES LIENS PEUVENT MENER NON INTENTIONNELLEMENT À DES SITES CONTENANT DES RENSEIGNEMENTS QUE CERTAINES PERSONNES POURRAIENT JUGER INAPPROPRIÉS OU OFFENSANTS. CES LIENS PEUVENT AUSSI MENER À DES SITES QUI CONTIENNENT DES RENSEIGNEMENTS INEXACTS, DE LA PUBLICITÉ FAUSSE OU TROMPEUSE, OU DES RENSEIGNEMENTS QUI CONTREVIENNENT AUX DISPOSITIONS LÉGISLATIVES SUR LE DROIT D'AUTEUR OU LA DIFFAMATION. TELUS SANTÉ NE CAUTIONNE D'AUCUNE FAÇON LES SERVICES, PRODUITS ET RESSOURCES OFFERTS SUR CES SITES WEB NI LES COMMANDITAIRES OU LES PERSONNES QUI FONT DE LA PUBLICITÉ SUR CES SITES.

Article 12. DISPONIBILITÉ ET FONCTIONNEMENT DES SERVICES, DU SITE WEB ET DE L'APPLICATION

12.1 Nous ferons des efforts raisonnables sur le plan commercial pour que vous puissiez utiliser les services, le Site Web et l'Application aussi longtemps qu'il est raisonnablement possible de le faire, mais nous ne donnons ni ne consentons de condition ou de garantie selon laquelle les Services, le Site Web ou l'Application sont ou seront :

- a)** Disponibles en tout temps;
- b)** Disponibles continuellement ou de façon ininterrompue;
- c)** Exempts d'erreurs, de défauts, de virus ou d'autres éléments destructeurs; ou
- d)** Conformés à une ou plusieurs normes particulières.

12.2 En créant un Compte et en utilisant le Site Web ou l'Application, vous convenez que, dans la mesure permise par la loi, nous ne serons pas responsables à votre égard du manque de disponibilité ou de la déficience de

nos Services, de notre Application ou de notre Site Web (même temporaires), notamment en raison de la maintenance prévue ou des mises à niveau, ou pour des raisons de sécurité, des raisons juridiques ou commerciales ou pour des raisons qui échappent à notre contrôle (comme les défauts du matériel informatique ou des logiciels, ou d'autres interruptions du service Internet).

12.3 Il vous incombe de mettre en œuvre les mesures de sécurité informatique appropriées (y compris un logiciel antivirus et d'autres vérifications de sécurité) pour répondre à vos exigences particulières quant à la sécurité et à la fiabilité du Site Web, de l'Application et de leur contenu.

Article 13. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

13.1 Tous les droits de propriété intellectuelle liés aux Services, au Site Web et à l'Application (notamment les textes, graphiques, logiciels, photos et autres images, vidéos, son, marques de commerce et logos) nous appartiennent ou appartiennent à nos concédants de licence. Vous recevez une licence non exclusive vous autorisant à utiliser les droits de propriété intellectuelle concernés seulement dans la mesure nécessaire pour vous permettre de recevoir les Services et d'utiliser le Site Web et l'Application conformément aux présentes Conditions d'utilisation. Vous reconnaissez et convenez que vous n'acquiescez pas la propriété de ces droits de propriété intellectuelle ni aucun autre droit à leur égard du simple fait que vous avez reçu les Services ou que vous utilisez le Site Web ou l'Application.

13.2 Le Site Web ou l'Application peut contenir un code, couramment appelé un logiciel libre, qui est distribué en vertu de l'une des nombreuses variations connues des Conditions de licence de logiciels libres, notamment des conditions qui permettent la distribution et la modification libres du code source des logiciels pertinents ou qui obligent tous les distributeurs à divulguer le code source sur demande, y compris les contributions ou les modifications faites par ce distributeur (collectivement, les « **Logiciels libres** »). Veuillez noter que, dans la mesure où le Site Web ou l'Application contiennent des Logiciels libres, seuls ceux-ci vous sont concédés sous licence en vertu des Conditions de licence pertinentes du concédant de licence applicable (les « **Conditions de licence de logiciels libres** »), et non pas en vertu des présentes conditions, et vous convenez d'être lié par ces Conditions de licence de logiciels libres. Une copie du code source pour tout Logiciel libre contenu sur le Site Web ou dans l'Application et des Conditions de licence de logiciels libres pertinentes vous sera fournie sur demande.

13.3 Vous convenez qu'en soumettant du contenu (à l'exclusion des renseignements sur la santé et des coordonnées) par l'intermédiaire du Site Web ou de l'Application, vous nous concédez et concédez à nos filiales un droit et une licence perpétuels, irrévocables, mondiaux, non exclusifs, sans redevances et

susceptibles de sous-licence nous permettant d'utiliser, de reproduire, de modifier, d'adapter, de publier, de traduire, de créer et d'utiliser des œuvres dérivées (en totalité ou en partie), dans le réseau de votre Organisation promotrice, sachant que la distribution, l'exécution ou l'affichage sont faits à titre informatif et non au profit économique, direct ou indirect de l'Utilisateur. Vous concédez également aux autres Utilisateurs au sein du réseau de votre Organisation promotrice une licence non exclusive leur permettant d'afficher ce contenu dans ce réseau.

Article 14. NOTRE RESPONSABILITÉ

14.1 À l'exception des dispositions expresses des présentes Conditions d'utilisation, nous ne faisons aucune déclaration et ne donnons aucune garantie quant à l'exactitude, l'exhaustivité, le caractère actuel, la justesse, la fiabilité, l'intégrité, la qualité, l'adaptation à un usage particulier ou l'originalité du contenu du Site Web ou de l'Application, et, dans toute la mesure permise par les lois applicables, les garanties, conditions et autres modalités implicites de tout genre sont par les présentes exclues. Dans toute la mesure permise par les lois applicables, nous déclinons toute responsabilité pour les pertes ou dommages de tout genre subis du fait que vous vous fiez, ou qu'une autre personne se fie, au contenu du Site Web ou de l'Application. Ce qui précède s'applique à nos sociétés mères, sociétés affiliées, sociétés liées, dirigeants, administrateurs, employés, agents, représentants, partenaires et concédants de licence.

14.2 Rien dans les présentes Conditions d'utilisation n'exclut ou ne limite notre responsabilité à votre égard :

a) Relativement à une fraude ou à une déclaration fausse et frauduleuse; ou

b) Relativement à toute responsabilité qui ne peut pas, en vertu des lois applicables, être exclue ou limitée. Par conséquent, les limitations de responsabilité dans les présentes Conditions d'utilisation ne s'appliquent que dans la mesure permise par la loi applicable.

14.3 Nous déclinons toute responsabilité envers vous (que celle-ci découle d'une inexécution de contrat, d'une négligence, d'une fausse déclaration ou de tout autre motif) à l'égard de pertes ou de dommages attribuables à :

a) Un acte ou une omission d'un Utilisateur, d'une Organisation promotrice ou d'un autre tiers;

b) Une circonstance que nous ne pouvons être raisonnablement tenus de contrôler.

14.4 Il vous incombe exclusivement de protéger vos informations de connexion et votre mot de passe. Nous déclinons toute responsabilité à l'égard de pertes ou de dommages découlant de votre omission de le faire.

14.5 Nous déclinons toute responsabilité envers vous (que celle-ci découle d'une inexécution de contrat, d'une négligence, d'une fausse déclaration ou de tout autre motif) à l'égard de pertes commerciales, et notre responsabilité à l'égard des pertes que vous subissez se limite strictement aux pertes qui étaient raisonnablement prévisibles.

14.6 Nous déclinons toute responsabilité envers vous ou une Organisation promotrice à l'égard des pertes, des dommages, de la responsabilité, des coûts, des réclamations ou des dépenses que vous ou une Organisation promotrice subissez ou engagez en conséquence du fait que nous suspendons votre accès aux Services et votre utilisation de ceux-ci ou y mettons fin.

14.7 Nous déclinons toute responsabilité envers vous ou une Organisation promotrice à l'égard des obligations fiscales que vous ou une Organisation promotrice engagez en conséquence des Services que vous recevez, et les organisations promotrices et les Utilisateurs sont exclusivement responsables de la compréhension de leurs propres obligations fiscales liées aux Services ou qui en résultent et de l'acquittement de celles-ci.

Article 15. FERMETURE DE VOTRE COMPTE

15.1 Si vous désirez fermer votre Compte, veuillez communiquer avec votre Organisation promotrice, qui peut prendre les dispositions nécessaires, ou présenter une demande à privacy.telushealth.com. Veuillez noter que nous pouvons conserver dans nos dossiers des renseignements concernant votre Compte, conformément à nos pratiques standards et à notre Politique de confidentialité (dont une version à jour peut être consultée à help.telushealth.com). La fermeture de votre Compte ne nous oblige pas à supprimer ces renseignements sauf dans le cours normal de l'Application de nos pratiques et de nos politiques ou si les lois applicables nous y obligent.

15.2 Nous fournissons nos Services aux Utilisateurs et à l'Organisation promotrice soit en vertu de notre Convention d'organisation promotrice conclue avec l'Organisation promotrice concernée, soit en vertu d'un contrat conclu entre nous et un revendeur tiers de nos Services qui a par ailleurs un contrat avec l'Organisation promotrice concernée. Nous pouvons suspendre votre accès aux Services et votre utilisation des Services, ou (à notre gré) y mettre fin, dans certains cas lorsque votre Organisation promotrice ou le revendeur tiers des Services concerné contrevient au contrat qu'il a conclu avec nous.

15.3 Nous, ou votre Organisation promotrice (selon le cas), pouvons fermer votre Compte si :

- a)** Vous contrevenez aux présentes Conditions d'utilisation;
- b)** Vous cessez d'être un Utilisateur admissible à l'égard de votre Organisation promotrice ou nous croyons raisonnablement que tel est le cas;
- c)** Votre Organisation promotrice cesse de payer les Services;
- d)** Votre Organisation promotrice contrevient ou manque au contrat qu'elle a conclu avec nous ou avec un revendeur tiers de nos Services de manière à justifier la résiliation de ce contrat;
- e)** Un revendeur tiers de nos Services par l'intermédiaire duquel nous vous fournissons nos Services contrevient ou manque au contrat qu'il a conclu avec nous de manière à nous justifier de résilier ce contrat; ou
- f)** Pour toute autre raison, à notre entière discrétion.

Article 16. GÉNÉRALITÉS

16.1 Vous ne pouvez pas accorder de sous-licence, transférer ou céder les droits et obligations prévus aux présentes Conditions d'utilisation.

16.2 Nous pouvons vous confier en sous-traitance ou par délégation l'exécution de l'une ou l'autre de nos obligations envers vous. Nous pouvons transférer ou céder à un tiers l'un ou l'autre de nos droits et obligations envers vous.

16.3 Les présentes Conditions d'utilisation, qui comprennent les autres conditions qui y sont expressément mentionnées, constituent l'intégralité de l'entente conclue entre vous et nous à l'égard de ce dont elles traitent.

16.4 Les avis que vous nous donnez ou vice versa doivent être transmis par courriel ou par écrit à l'adresse indiquée à l'article 17. Nous pouvons vous donner un avis en l'envoyant à l'adresse électronique ou postale que vous nous fournissez lorsque vous soumettez une commande.

16.5 L'omission de notre part d'exercer l'un ou l'autre des droits que nous confèrent les présentes Conditions d'utilisation ou notre retard dans leur exercice ne constitue pas une renonciation au droit en question.

16.6 Le fait qu'une disposition des présentes Conditions d'utilisation est jugée inexécutoire n'a aucune incidence sur le caractère exécutoire de toute autre de ces dispositions.

16.7 À l'exception des dispositions stipulées à l'annexe 3, les présentes Conditions d'utilisation et nos autres conditions qui y sont intégrées par renvoi sont régies par les lois de l'Ontario, au Canada. Les tribunaux de Toronto, au Canada, ont compétence exclusive pour régler tout différend susceptible de se produire entre vous et nous en vertu des présentes Conditions d'utilisation.

**VEUILLEZ VOUS REPORTER AUX RENSEIGNEMENTS
SUPPLÉMENTAIRES QUI POURRAIENT S'APPLIQUER À VOUS À
L'ANNEXE 3 DES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION.**

Article 17. POUR NOUS JOINDRE

Veillez nous soumettre toute question au sujet des présentes Conditions d'utilisation ou tout problème concernant le Site Web ou l'Application et leur utilisation par les moyens suivants :

- a)** Par l'intermédiaire du Site Web;
- b)** Par courriel à support@telushealth.com;
- c)** Par la poste à l'adresse indiquée à l'article 1.

Vos requêtes seront traitées promptement par un représentant de TELUS Santé. Nous nous engageons à répondre aux requêtes dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de la réception de celles-ci.

Annexe 1

GLOSSAIRE DES TERMES DÉFINIS UTILISÉS DANS LES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION

TERME DÉFINI	DÉFINITION OU EMBLACEMENT DE LA DÉFINITION
Compte	Ce qu'un Utilisateur crée en ouvrant une session dans le Site Web ou l'Application, en créant un nom d'utilisateur et un mot de passe et en acceptant les présentes Conditions d'utilisation. Le Compte d'un Utilisateur renferme tous les renseignements entrés par l'Utilisateur dans le profil de l'Utilisateur.
Application	Application pour appareil mobile téléchargeable depuis les boutiques d'applications ou en tant qu'application Web mobile dans le Site Web
Conditions de licence de logiciel libre	Terme défini au paragraphe 13.2
Logiciel libre	Terme défini au paragraphe 13.2
Administrateur direct	Terme défini au paragraphe 2.1
Utilisateur parrainé	Terme défini au paragraphe 2.1
Utilisateur apparenté	Terme défini au paragraphe 2.1
Renseignements personnels	Renseignements concernant un Utilisateur identifiable, y compris les Renseignements personnels sur la santé (au sens de la législation applicable)

TERME DÉFINI	DÉFINITION OU EMPLACEMENT DE LA DÉFINITION
Politique de confidentialité	Politique de confidentialité publiée dans le Site Web ou dans l'Application, mise à jour de temps à autre, dont une copie à jour peut être consultée dans le site à www.telushealth.com .
Services	Terme défini à l'article 4
Fonction d'organisation promotrice	Contrat conclu entre nous et une Organisation promotrice (à l'exclusion des présentes Conditions d'utilisation) en vertu duquel TELUS Santé offre les Services aux Utilisateurs parrainés de l'Organisation promotrice directement ou indirectement par l'intermédiaire d'une plateforme d'un revendeur tiers
Organisation promotrice	Employeur, promoteur de régime, compagnie d'assurance, syndicat, organisation professionnelle, association professionnelle, université, collègue ou autre organisation sélective qui s'est directement abonné à nos Services en vertu d'une Convention d'organisation promotrice ou qui a indirectement conclu un contrat pour recevoir nos Services par l'intermédiaire d'un tiers revendeur de nos Services
Conditions d'utilisation	Les présentes conditions (avec les autres conditions qui y sont intégrées par renvoi)
Utilisateur, vous ou votre	Terme défini au paragraphe 2.1
Nous ou notre	Termes définis à l'article 1
Site Web	Notre site Web www.telushealth.com (et tous les sous-domaines)

Annexe 2

AVIS DES CONDITIONS DES FOURNISSEURS TIERS :

Veillez prendre connaissance des avis et des conditions requises de nos fournisseurs de services tiers et vous familiariser avec ceux-ci :

Apple

Pour toute Application que vous téléchargez ou utilisez ou à laquelle vous avez accès qui fonctionne sur le système d'exploitation iOS d'Apple :

- On ne peut accéder à cette Application et l'utiliser que sur un appareil dont vous ou votre employeur avez la propriété ou le contrôle et qui utilise le système d'exploitation iOS d'Apple, et seulement en conformité avec les règles d'utilisation d'Apple qui sont publiées dans les conditions de service de la boutique d'applications Apple.

Vous reconnaissez et convenez que :

- Apple n'a aucune obligation de fournir des services de soutien ou de maintenance relativement à l'Application. Si vous avez des questions de maintenance ou de soutien relativement à l'Application, veuillez communiquer avec TELUS Santé, et non avec Apple, en utilisant les coordonnées indiquées dans les Conditions d'utilisation qui précèdent;
- À moins d'indications contraires expressément stipulées dans les présentes conditions, toutes réclamations relatives à la possession ou à l'utilisation de l'Application restent entre vous et TELUS Santé (et non pas entre vous, ou un tiers, et Apple);
- Si un tiers allègue que votre possession ou votre utilisation (conformément aux présentes conditions) de l'Application porte atteinte à des droits de propriété intellectuelle, Apple n'engage pas sa responsabilité envers vous à l'égard de cette allégation; et

- Même si les présentes conditions sont conclues entre vous et TELUS Santé (et non pas Apple), Apple, à titre de tiers bénéficiaire des présentes conditions, a le droit de les faire appliquer à votre encontre.

Vous déclarez et garantissez ce qui suit :

- Vous ne vous trouvez pas, et ne vous trouverez pas, dans un pays assujetti à un embargo imposé par le gouvernement des États-Unis ou qui a été désigné par le gouvernement des États-Unis comme un pays « appuyant le terrorisme »;
- Vous ne figurez pas sur la liste des personnes interdites de territoire ou assujetties à des restrictions dressées par le gouvernement des États-Unis; et
- Si l'Application manque à une garantie qui s'y applique, vous pouvez en informer Apple, qui vous remboursera alors le prix d'achat de cette Application (le cas échéant). Sous réserve de la phrase qui précède, et dans toute la mesure permise par la loi, Apple ne consent pas de garantie ou de conditions relativement à cette Application et n'engagera pas sa responsabilité envers vous à l'égard des réclamations, pertes, coûts ou dépenses de quelque nature relativement à cette Application ou par suite du fait qu'une autre personne ou vous l'avez utilisée ou vous êtes fiés à son contenu.

Annexe 3

AVIS À L'INTENTION DES UTILISATEURS À L'EXTÉRIEUR DU CANADA :

Article 1. Concernant les territoires non canadiens. Les dispositions ci-après comprennent des détails concernant le territoire indiqué dans la Convention d'organisation promotrice qui s'applique à vous et à votre Organisation promotrice.

1.1 Royaume-Uni. Si le territoire principal indiqué dans la Convention d'Organisation promotrice qui s'applique à vous et à votre Organisation promotrice est le **Royaume-Uni** :

a) Les renvois à TELUS Santé dans les présentes Conditions d'utilisation sont réputés signifier TELUS Health (UK) Ltd. une société à responsabilité limitée constituée en vertu du droit de l'Angleterre et du pays de Galles (Reg. No. 08223675), située au 90 High Holborn, Holborn, Londres, WC1V 6LJ, Royaume-Uni (appelée « **TELUS Health UK** » dans la présente annexe 3).

b) Si la Convention d'organisation promotrice qui s'applique à vous et à votre Organisation promotrice a été conclue avec TELUS Health UK (ou avec une société remplacée par TELUS Health UK ou un ayant cause de TELUS Health UK), les présentes Conditions d'utilisation seront assujetties aux **lois de l'Angleterre** et aux tribunaux situés à **Londres** aux fins du paragraphe 16.7 des présentes Conditions d'utilisation.

1.2 États-Unis. Si le territoire principal indiqué dans la Convention d'organisation promotrice qui s'applique à vous et à votre Organisation promotrice est les **États-Unis** :

a) Les renvois à TELUS Santé dans les présentes Conditions d'utilisation sont réputés signifier TELUS Health (US) Ltd., une société du Delaware ayant son siège au 250, rue Royall, bureau 210W, Canton, MA, 02021, États-Unis (appelée « **TELUS Health US** » dans la présente annexe 3).

b) Si la Convention d'organisation promotrice qui s'applique à vous et à votre Organisation promotrice a été conclue avec TELUS Health US (ou avec une société remplacée par TELUS Health US ou un ayant cause de TELUS Health US), les présentes Conditions d'utilisation seront assujetties aux **lois du Delaware** et aux tribunaux situés au **Delaware** aux fins du paragraphe 16.7 des présentes Conditions d'utilisation.

***** Fin des Conditions d'utilisation *****

Dernière mise à jour : mai 2023

Vous avez d'autres questions? [Envoyer une question](#)

[À propos](#) [Carrières](#) [Politique de confidentialité](#) [Conditions d'utilisation](#)

© TELUS Health

Prestation de services aux personnes handicapées

Politique sur les services à la clientèle accessibles

TELUS Health (Canada) Ltd. (« TELUS Santé ») s'engage à fournir un excellent service à l'ensemble de sa clientèle, y compris les personnes handicapées. La politique ci-dessous constitue notre plan pour nous assurer que toutes les interactions entre TELUS Santé et les membres du public sont respectueuses et accueillantes pour les personnes handicapées.

Si vous avez eu une expérience dont vous aimeriez nous faire part ou si vous avez des suggestions sur la façon dont TELUS Santé pourrait améliorer l'accessibilité, n'hésitez pas à suivre le processus de rétroaction décrit ci-dessous.

Appareils et accessoires fonctionnels

Nous veillerons à ce que le personnel soit formé et connaisse bien les différents appareils et accessoires fonctionnels qui peuvent être utilisés par la clientèle handicapée lorsqu'elle accède à nos services.

Communications

Nous communiquerons avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap.

Animaux d'assistance

Nous accueillons les personnes handicapées ainsi que leurs animaux d'assistance. La présence d'animaux d'assistance est permise dans les zones de nos installations qui sont ouvertes au public.

Personnes de soutien

Une personne handicapée aura le droit de se faire accompagner dans nos locaux par une personne de soutien.

Avis d'interruption temporaire

En cas de perturbation planifiée ou imprévue des installations ou des services destinés à la clientèle handicapée, TELUS Santé en informera rapidement les clients. Cet avis clairement affiché comprendra des informations sur la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou des services de remplacement, s'ils sont disponibles.

L'avis sera publié sur le site Web de TELUS Santé et affiché à l'endroit concerné, si nécessaire.

Formation du personnel

TELUS Santé offre une formation sur l'accessibilité à tous les employés, y compris aux personnes qui participent à l'élaboration des politiques, des plans, des pratiques et des procédures liés à la prestation de nos services.

Cette formation est offerte au personnel dans le cadre de la formation des nouveaux employés.

Cette formation comprendra :

- Un aperçu de la loi applicable et des exigences entourant le service à la clientèle
- La politique sur les services à la clientèle accessibles de TELUS Santé
- La manière d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps
- La manière d'interagir avec des personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien
- La manière d'utiliser les appareils fonctionnels disponibles sur place ou ailleurs et qui pourraient aider à fournir des biens ou des services aux personnes handicapées
- Les mesures à prendre lorsqu'une personne handicapée a de la difficulté à accéder à des services de TELUS Santé

Le personnel sera également formé lorsque des changements sont apportés à cette politique.

Processus de rétroaction

Les clients qui souhaitent fournir des commentaires sur la façon dont TELUS Santé offre des services aux personnes handicapées peuvent appeler le service à la clientèle à n'importe quel bureau de TELUS Santé ou visiter notre site Web à TELUSHealth.com pour soumettre leurs commentaires par voie électronique.

Toute rétroaction sera acheminée au service des Ressources humaines. Les clients peuvent s'attendre à recevoir une réponse dans les trois jours ouvrables. Les plaintes seront traitées conformément aux procédures de gestion des plaintes de notre organisation.

TELUS Santé fournira ce document dans un format accessible ou avec un soutien à la communication, sur demande. Nous consulterons le demandeur pour déterminer la pertinence du format ou du soutien à la communication. Nous fournirons le format accessible en temps opportun et sans frais supplémentaires.

Plan d'accessibilité pluriannuel

Le présent plan d'accessibilité 2016-2021 décrit les politiques et les mesures que TELUS Health (Canada) Ltd. (« TELUS Santé ») mettra en place pour répondre aux besoins des personnes handicapées.

TELUS Santé a établi une Politique distincte sur les services à la clientèle accessibles qui décrit notre plan pour assurer que toutes les interactions entre TELUS Santé et les membres du public sont respectueuses et accueillantes pour les personnes handicapées.

Notre Politique sur les services à la clientèle accessibles décrit la formation que TELUS Santé offre au personnel, les procédures appliquées en cas d'interruptions de services temporaires et le processus de rétroaction.

Déclaration d'engagement

TELUS Santé tient fermement à respecter la dignité et l'autonomie des gens. Nous croyons à l'intégration et à l'égalité des chances. Nous sommes déterminés à répondre rapidement aux besoins des personnes atteintes d'une incapacité, à prévenir et à éliminer les obstacles à l'accessibilité et à nous conformer aux exigences en matière d'accessibilité des lois applicables.

Information en cas d'urgence

TELUS Santé s'engage à fournir à ses clients les informations d'urgence accessibles au public, sur demande. Nous fournissons également aux employés handicapés des informations personnalisées sur les mesures d'urgence, le cas échéant.

Information et communication

TELUS Santé s'engage à répondre aux besoins en matière de communication des personnes handicapées. Nous recevrons de la rétroaction de la part de personnes handicapées afin de déterminer si leurs besoins en matière d'information et de communication sont satisfaits. Nous répondrons dans les

meilleurs délais à toutes les demandes de rendre l'information accessible au public.

TELUS Santé s'engage à rendre les pages de connexion de ses pages Web conformes aux normes WCAG 2.0, niveau A au début de 2017. TELUS Santé compte s'assurer que l'ensemble de ses pages Web et de son contenu externes sont conformes aux normes WCAG 2.0, niveau A avant la fin de 2017.

La loi n'exige pas que le contenu intranet (accessible par un portail) soit conforme aux normes WCAG 2.0, niveau A. Actuellement, le contenu Web du portail TELUSHealth.com n'est pas entièrement conforme aux normes WCAG 2.0, niveau A. Toutefois, nous continuons d'accroître l'accessibilité et la convivialité de TELUS Santé et nous respectons bon nombre des normes et des lignes directrices en matière d'accessibilité. Nous avons pris l'initiative d'utiliser des balises alternatives, des conseils audio et des transcriptions pour aider les personnes handicapées. À l'avenir, nous chercherons continuellement des solutions afin de fournir la meilleure expérience possible à nos utilisateurs.

TELUS Santé a veillé à ce que les processus de rétroaction existants soient accessibles aux personnes handicapées en affichant un lien d'accessibilité en bas de page de tout le contenu Web externe.

TELUS Santé compte rendre l'ensemble de ses sites et de son contenu conformes aux normes WCAG 2.0, niveau AA d'ici 2021.

Emploi

TELUS Santé s'engage à adopter des pratiques d'emploi équitables et accessibles.

Nous informons le public et le personnel que TELUS Santé prendra des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées pendant les processus de recrutement et d'évaluation et lors de l'embauche. Nous demandons aux candidats de nous indiquer comment TELUS Santé peut appuyer leur participation à ces processus et nous les informons que nous travaillerons avec eux pour nous assurer que les entrevues prévues sont accessibles et que des mesures d'adaptation sont offertes.

TELUS Santé collabore avec les personnes qui ont besoin de plans d'accommodement ou de plans de retour au travail après une absence due à une incapacité.

TELUS Santé a :

- documenté ses processus pour les plans d'accommodement individuels et les plans de retour au travail;
- examiné l'accessibilité de ses processus de gestion du rendement, de perfectionnement professionnel et de réaffectation.

Vous avez d'autres questions? [Envoyer une demande](#)

Clavardage

Protection des droits et de la vie privée

Protection des droits :

Ce service est confidentiel. Vos renseignements personnels ne seront pas divulgués à moins que vous nous donniez votre permission écrite, qu'il y ait risque de préjudice pour vous ou d'autres personnes ou que la loi l'exige.

Avis de non-responsabilité externe

Vous avez cliqué sur un lien qui vous redirigera vers un site Web qui n'est pas associé ou affilié à TELUS Santé. Nous vous recommandons de consulter la politique de confidentialité des sites Web www.whoson.com/privacy pour savoir comment vos renseignements personnels seront recueillis et utilisés. Nous ne sommes pas responsables des informations, opinions, produits ou services qui sont offerts ou affichés sur d'autres sites Web. Un lien vers un site Web externe ne constitue pas une approbation du site.

Vous avez d'autres questions? [Envoyer une question](#)