



Plan d'accessibilité
2024 - 2029

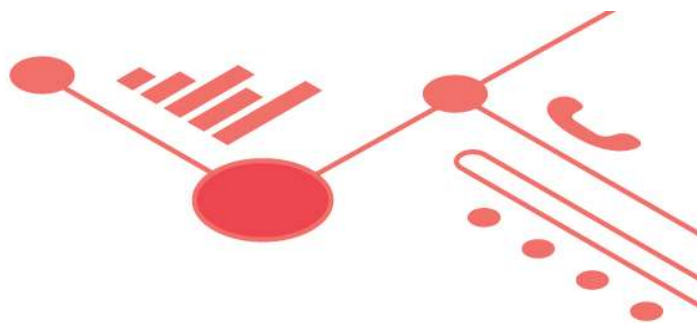
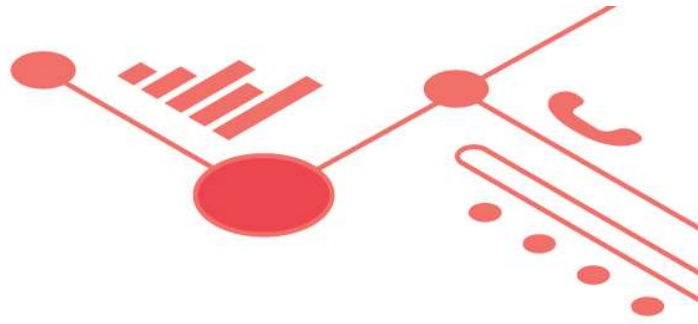


Table des matières

1. Renseignements généraux	3
Préambule	3
Informations générales sur l'entreprise.....	4
Équipe multisectorielle.....	4
2. Application des principes fondamentaux de la Loi canadienne sur l'accessibilité. 5	
3. Obligations légales.....	6
4. Engagement en matière d'accessibilité	6
L'emploi.....	6
Les Technologies de l'Information et des Communications (TIC)	7
L'environnement bâti	8
Les communications, autres que les TIC.....	8
Acquisition de biens, de services et d'installations	8
Conception et prestation de programmes et de services	9
Le transport.....	9
5. Identification des obstacles à l'accessibilité.....	11
6. Stratégies de prévention et d'élimination des obstacles.....	13
Réalizations en matière d'élimination d'obstacles (dates de réalisation)	13
7. Processus d'examen et de suivi.....	15
Consultation des personnes et des organismes.....	15
Comité d'accessibilité	16
8. Communication du plan	17
Processus de rétroaction	17



1. Renseignements généraux

Préambule

SSP Télécom se démarque par sa présence dans le domaine des télécommunications partout au Canada.

Notre mission est de concevoir, intégrer, déployer et maintenir une gamme complète de solutions de télécommunications personnalisées aux besoins de nos clients. Il nous apparaît donc très important de nous assurer que nous répondons adéquatement aux besoins spécifiques des personnes ayant des besoins d'accessibilité.

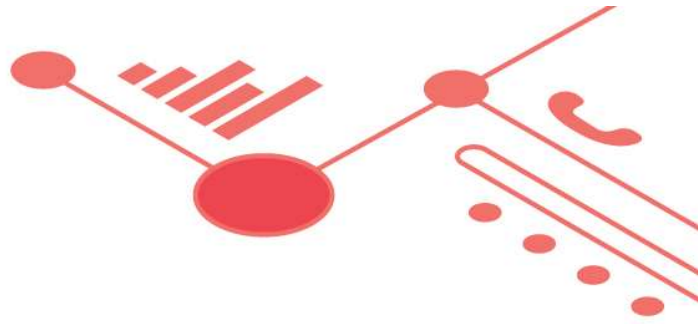
SSP Télécom s'engage envers ses clients à :

- Faciliter l'accès et l'utilisation de ses services, que ce soit en présence ou à distance;
- Demeurer à l'affût des meilleures pratiques en matière d'accessibilité et d'inclusivité;
- Tenir compte des enjeux liés à l'accessibilité dans les décisions prises par notre organisation.

Par ailleurs, SSP Télécom s'assure d'offrir un milieu de travail le plus inclusif et accessible possible. Nous souhaitons offrir des opportunités égales afin de permettre à chacun de nos membres du personnel de SSP de se réaliser pleinement et de se sentir soutenus au travail.

Ce document respecte les normes prévues dans les lignes directrices pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) validées dans Adobe Acrobat version 2024.

Il est possible d'utiliser les fonctionnalités des applications de lecture des PDF pour ajuster l'affichage du document et en faciliter la lecture.



Informations générales sur l'entreprise

SSP Telecom œuvre dans le domaine des télécommunications voix et réseau ainsi que dans le domaine de la sécurité depuis plus de 20 ans. Nous avons ainsi le privilège de desservir plusieurs organismes publics ainsi que plusieurs entreprises privées à travers le Canada.

En plus de détenir la certification ISO 9001 : 2015 de notre manuel de gestion opérationnelle, notre équipe détient les plus hautes certifications pour les produits que nous offrons à notre clientèle tant dans le domaine des télécommunications que pour la sécurité des réseaux.

Nous détenons une expertise reconnue dans la réalisation de projets majeurs avec des organismes publics au Québec et au Canada.

Équipe multisectorielle

La gouvernance du plan sur l'accessibilité de SSP Télécom est assurée par les personnes suivantes :

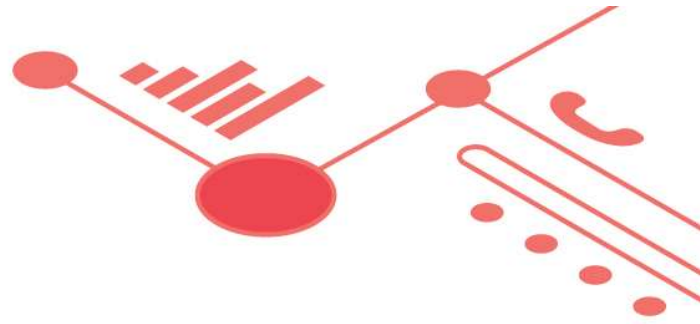
Responsable exécutif du plan sur l'accessibilité

François Bourassa, Président

Responsable exécutif, volet ressources humaines et gestion opérationnelle

Louise Blanchard, Directrice assurance qualité

L'équipe implique au total 7 personnes représentant les secteurs suivants : ventes, gestion, support et services techniques et assurance qualité. Ces personnes sont aussi impliquées dans la gestion opérationnelle de l'organisation et le maintien de notre certification ISO 9001 : 2015 afin que le plan d'accessibilité mis en place soit respecté dans l'ensemble de nos opérations et décisions.

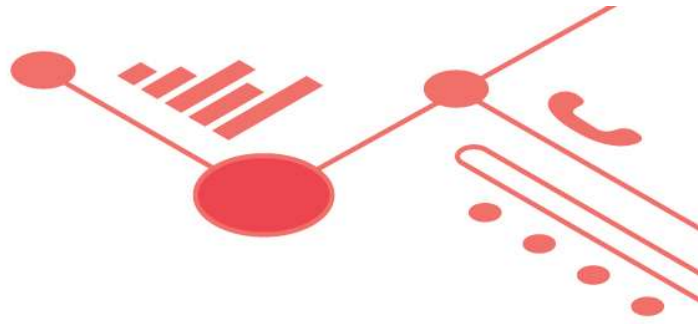


2. Application des principes fondamentaux de la Loi canadienne sur l'accessibilité

En 2019, la Loi canadienne sur l'accessibilité a été promulguée par le gouvernement canadien. Son objectif est de faire du Canada un pays sans obstacle pour toutes les personnes en situation de handicap d'ici 2040. La réalisation de l'objet de la loi repose sur la reconnaissance des principes suivants :

- Le droit de toute personne à être traitée avec dignité, quels que soient ses handicaps.
- Le droit de toute personne à l'égalité des chances d'épanouissement, quels que soient ses handicaps.
- 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.
- 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.
- 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.
- Le fait que les personnes en situation de handicap doivent participer à l'élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures.
- 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 en situation de handicap.

SSP Telecom a élaboré son plan d'accessibilité en tenant compte des principes mentionnés précédemment, comme il est détaillé dans ce document.



3. Obligations légales

SSP Telecom est assujettie à la réglementation du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), ainsi qu'à une variété de lois ou règlements fédéraux, provinciaux et municipaux qui assurent la participation pleine et entière des personnes en situation de handicap au sein de la société, telles que la Charte des droits et libertés de la personne, la Loi canadienne sur l'accessibilité et la Loi sur l'équité en matière d'emploi. À cet égard, SSP Telecom peut faire l'objet d'une surveillance et d'un examen de conformité par le CRTC.

La Loi canadienne sur l'accessibilité définit plusieurs secteurs où les organisations sont tenues d'agir en priorité. L'objectif est de reconnaître et d'éliminer les entraves rencontrées par les personnes en situation de handicap, qu'il s'agisse des personnes qu'ils emploient ou de leurs clients.

4. Engagement en matière d'accessibilité

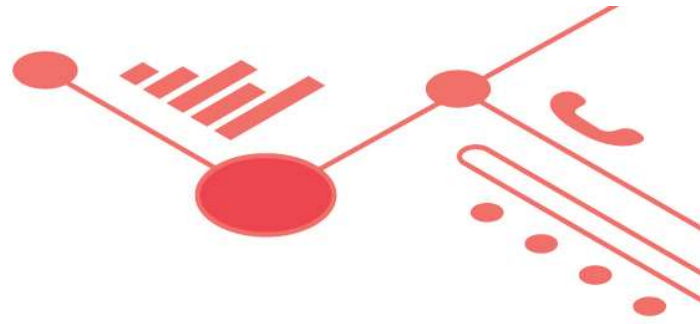
SSP Telecom s'engage à élaborer et mettre en œuvre des stratégies, initiatives, pratiques et méthodes en matière d'accessibilité universelle.

Voici le détail des principales initiatives prises par SSP Telecom en lien avec l'accessibilité.

L'emploi

SSP Telecom s'engage à assurer un milieu de travail qui promeut l'équité, la diversité, l'inclusion et l'accessibilité universelle pour tout le personnel qui y travaille.

L'entreprise reconnaît que la richesse des expériences individuelles de son personnel ajoute une grande valeur à sa culture et à ses accomplissements. De plus, elle estime qu'il importe que la diversité de sa clientèle soit représentée adéquatement.



Dans le cadre de cet engagement envers la diversité :

- SSP Telecom organisera à compter de l'automne 2024 des séances d'échange et de partage sur les enjeux d'accessibilité avec son équipe. Ces séances seront tenues deux fois par année dans les différentes équipes de travail ou occasionnellement avec l'ensemble de l'équipe de SSP.
- SSP Telecom diffusera à son équipe sa politique d'accessibilité assurant un milieu de travail encourageant la diversité, l'équité et l'inclusion lors de sa rencontre annuelle et celle-ci sera intégrée dans le guide des employés lors de sa mise à jour en novembre 2024.

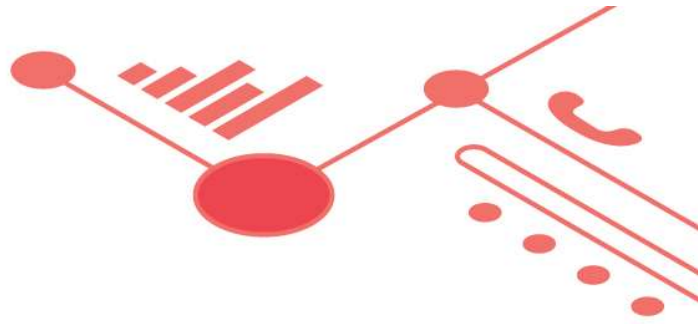
Les Technologies de l'Information et des Communications (TIC)

Nous sommes dédiés à rendre nos services disponibles pour tous. Nous comprenons l'importance de l'inclusion et de l'accessibilité dans les technologies d'aujourd'hui et nous nous engageons à intégrer ces principes dans tous nos services TIC.

En ce qui concerne l'accessibilité de notre site web et de nos applications, notre objectif est de nous conformer aux directives d'accessibilité des contenus Web (WCAG) au niveau AA. Pour cela, nous révisons et optimisons notre site web en termes de structure, de contenu, de visuels et de navigation.

Dans notre collaboration avec les fournisseurs, nous visons à travailler avec ceux qui partagent notre engagement envers l'accessibilité. Nous nous assurons que la majorité de nos fournisseurs ont mis en place des plans pour intégrer l'inclusion et l'accessibilité dans leurs applications et nous collaborons avec eux pour améliorer les services fournis.

Pour le support client, nous visons à améliorer l'accessibilité pour les personnes ayant des besoins d'accessibilité à nos services de support client. Nous mettons en place un accès au chat accessible. Enfin, pour la surveillance et l'audit, notre objectif est de maintenir et d'améliorer continuellement l'accessibilité de nos TIC. Nous avons mis en place des mécanismes de rétroaction pour identifier les obstacles rencontrés par les utilisateurs et les corriger.



L'environnement bâti

Lors de la réalisation de travaux de rénovation, nous nous engageons à améliorer nos bâtiments afin que nos espaces physiques soient accessibles à toutes les personnes, y compris celles vivant avec des handicaps. Nous assurerons la mise en place des mesures suivantes afin de garantir un environnement inclusif :

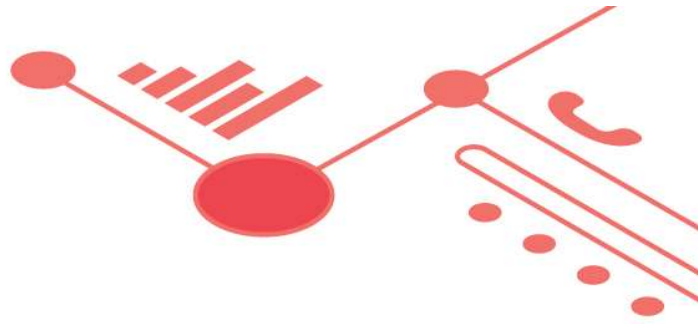
- Ajout de contrôles d'accès aux entrées afin que toute personne puisse signaler son arrivée (court terme);
- Toilettes adaptées aux personnes à mobilité réduite;
- Couloirs et portes suffisamment larges pour permettre le passage des fauteuils roulants.

Les communications, autres que les TIC

SSP Telecom s'engage à assurer que toutes les formes de communication sont accessibles à toutes les personnes, y compris celles vivant avec des handicaps. Pour cela, nous pouvons fournir sur demande nos communications en gros caractères, en format audio ou en format électronique selon le besoin défini lors de la demande.

Acquisition de biens, de services et d'installations

SSP Telecom s'engage à intégrer des critères d'accessibilité dans le processus d'acquisition de biens, de services et d'installations afin de favoriser un environnement inclusif pour toutes personnes, employés et clients, en travaillant avec des fournisseurs qui partagent notre engagement envers l'accessibilité.



Conception et prestation de programmes et de services

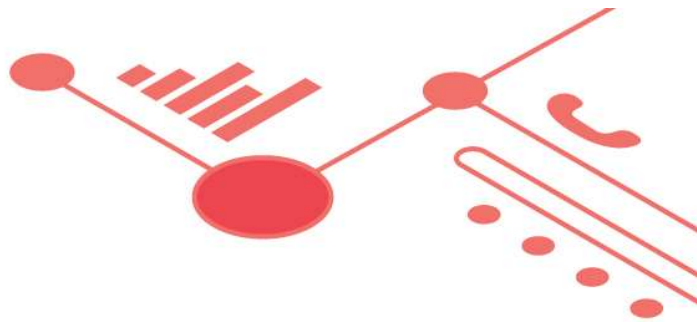
Les personnes ayant des limitations fonctionnelles qui entrent en communication présentement avec nos équipes de ventes, de services techniques et de gestion ne bénéficient pas d'un service adapté à leurs besoins spécifiques.

SSP Telecom s'engage cependant à répondre à toutes demandes requérant un service spécifique d'accessibilité à offrir un service éliminant les obstacles pour les personnes en situation de handicap.

Par la sensibilisation de notre équipe et par l'engagement clair de SSP Telecom, nous souhaitons faciliter l'accès à l'ensemble de nos services.

Le transport

SSP Telecom n'offre pas de services de transport, il n'y a pas d'objectifs ou d'initiatives d'accessibilité spécifiques liés au transport au sein de l'entreprise.



En lien avec les valeurs que nous promouvons quotidiennement dans notre gestion opérationnelle et dans la réalisation de nos prestations de services soit :

Intégrité

Nous agissons avec intégrité en nous imposant sans cesse le plus strict professionnalisme, en prodiguant des conseils avisés et en respectant les lois en vigueur.

Collaboration

Nous travaillons en collaboration pour faire ressortir le meilleur de chacun. Nous forgeons des relations de travail solides et fructueuses au sein de notre équipe et avec nos clients.

Respect

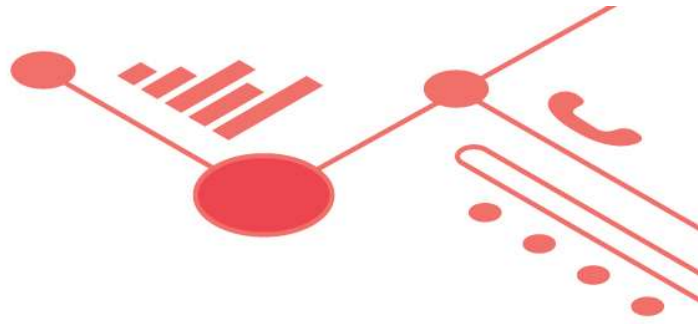
Nous respectons les gens pour ce qu'ils sont, pour leurs connaissances, leurs compétences et l'expérience qu'ils possèdent en tant qu'individus et coéquipiers.

Excellence

Nous nous impliquons avec cœur dans les projets à réaliser, les défis rencontrés et le travail quotidien afin d'offrir l'excellence à nos clients.

SSP Telecom est déterminée à améliorer continuellement l'accessibilité de ses services et à promouvoir l'inclusion des personnes en situation de handicap.

Nous nous engageons ainsi à travailler en collaboration avec les organismes et parties prenantes pour garantir que nos actions répondent aux besoins de toutes les personnes concernées.



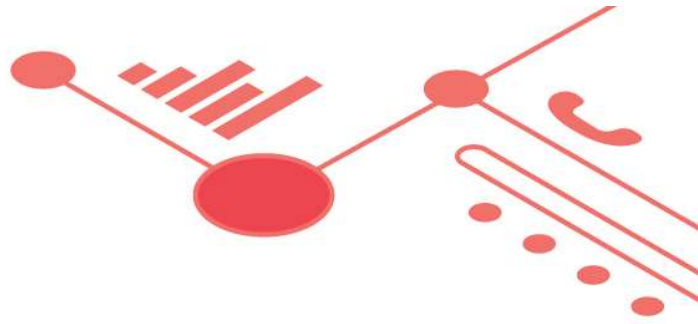
5. Identification des obstacles à l'accessibilité

Pour assurer une identification des obstacles de l'accessibilité, nous avons créé un premier comité d'accessibilité pour démarrer les discussions et l'évaluation des obstacles.

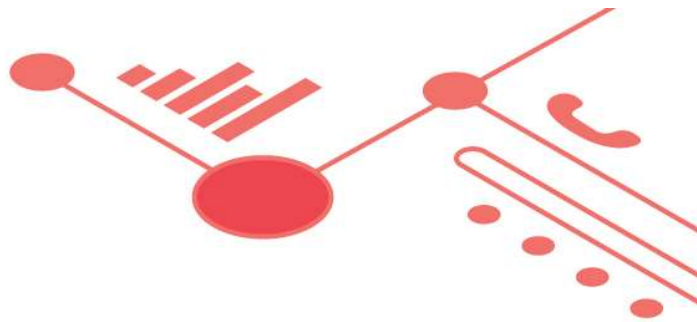
Nous avons fait appel à un spécialiste externe de l'accessibilité, Marc Tremblay, professionnel de l'accessibilité de l'Agence SAT et des Éditions Expression Diversité, certifié en 2021 CPACC par l'Association Internationale de l'accessibilité. Son rôle est de valider la qualité et la validité de notre démarche d'évaluation des obstacles à l'accessibilité. Elle sera ainsi bonifiée lors des prochaines versions du plan d'accessibilité.

Les différentes consultations ont tout de même permis de soulever des obstacles à l'accessibilité qui seront à éliminer du moins les réduire lors de la mise en œuvre du plan d'accessibilité. Voici les principaux obstacles :

- Les pratiques de gouvernance ont des défis à favoriser la mise en œuvre des pratiques inclusives accessibles au sein de l'organisme : budget dédié à l'accessibilité, intégration des exigences en matière d'accessibilité dans les règles et politiques actuelles de l'organisation.
- Aucun mécanisme de communication pour identifier la diversité des besoins d'accessibilité et des obstacles, de la planification des actions, de sa cocréation et de son évaluation.
- Les pratiques de développement ou d'acquisition de produits ou de services numériques ne sont pas conformes à la norme ISO 30071-1, Code de bonnes pratiques de l'accessibilité des produits et services numériques accessible, ce qui ne rend difficile l'amélioration de l'accessibilité des produits et services numériques de SPP Telecom.



- Le site web principal SSP Telecom n'est pas conforme aux normes d'accessibilité du WCAG 2.2, ce qui rend l'expérience utilisateur moins accessible.
- L'information en format numérique dont les PDF ne sont pas aux normes du WCAG 2.2 et de la norme ISO PDF/UA, ce qui rend l'information difficilement accessible aux personnes ayant des besoins d'accessibilité.
- L'accessibilité des lieux doit être améliorée pour les personnes à mobilité réduite

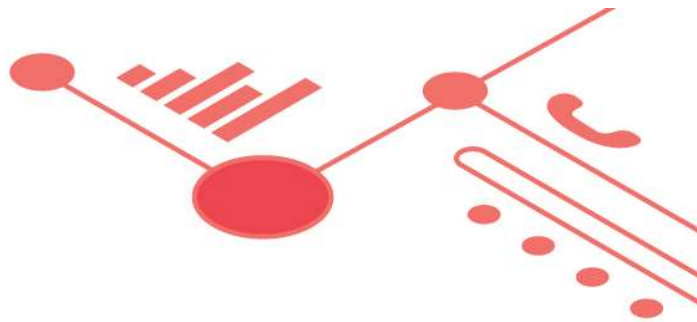


6. Stratégies de prévention et d'élimination des obstacles

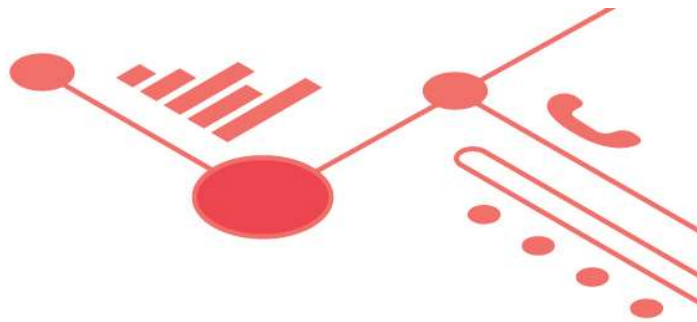
Réalisations en matière d'élimination d'obstacles (dates de réalisation)

Actions planifiées en vue d'une amélioration de l'accessibilité pour la durée du plan d'accessibilité

Description	Échéancier / Statut	Responsables
<i>DATES/ année 1</i>		
Rédaction et publication d'une déclaration d'accessibilité sur le site web de SPP Telecom	août 2024	
Rédaction et publication du plan d'accessibilité	Août 2024	
Désigner un responsable de l'accessibilité chez SPP Telecom	Août 2024	
Mise en œuvre du comité d'accessibilité et une rencontre mensuelle du comité	Décembre 2024	
<i>DATES/ année 2</i>		
Réaliser de capsules de sensibilisation pour l'équipe interne	Avril 2025	
Mise à jour des politiques internes pour assurer la prise en charge de l'accessibilité, notamment les politiques d'achat, des communications, d'embauche et de sous-traitance.		



Faire une évaluation de l'accessibilité du bâtiment par une firme experte externe pour ainsi identifier les actions prioritaires à prendre.		
Assurer des formations pour la création de contenus accessibles de niveau débutant pour tous les membres d'équipe particulièrement les personnes qui ont à créer du contenu.		
Faire des rencontres et suivis de la mise en œuvre du plan d'accessibilité par le comité d'accessibilité		
<i>DATES/ année 3</i>		
Développement de formation à l'interne pour les différentes équipes de SSP Telecom		
Mettre à jour le site web pour s'assurer son accessibilité		
Rencontre et suivi de la mise en œuvre du plan d'accessibilité par le comité d'accessibilité		
<i>Dates / Année 4</i>		
Former tous les membres de l'équipe aux différents protocoles et bonnes pratiques en matière d'accessibilité		



Rencontre et suivi de la mise en œuvre du plan d'accessibilité par le comité d'accessibilité		
Dates / Année 5		
Réviser le plan d'accessibilité		

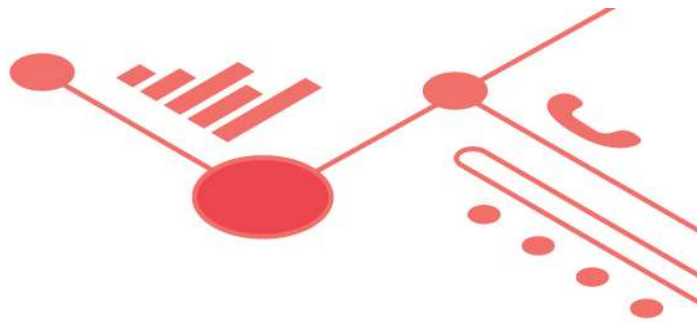
7. Processus d'examen et de suivi

Le Comité veille à ce que les mesures suivantes soient prises relativement au plan d'accessibilité :

- Suivi mensuel afin d'assurer une mise œuvre constante du plan d'accessibilité
- Une consultation constante avec le personnel et clientèle ayant des besoins d'accessibilité assurant ainsi une satisfaction de la réponse aux besoins d'accessibilité.
- Assurer une réduction constante des barrières à l'accessibilité.
- Une mise à jour du plan d'accessibilité tous les 5 ans.

Consultation des personnes et des organismes

Nous tenons à nous assurer de la pertinence de notre plan. Afin de vérifier qu'il réponde adéquatement aux besoins de l'ensemble des personnes concernées, la consultation d'un organisme représentant les besoins de la grande majorité des personnes vivant avec divers types de limitations est prévue durant le mois d'août 2024. Les informations recueillies lors de cette consultation seront documentées et intégrées dans notre plan d'accessibilité lors de sa prochaine mise à jour.



Comité d'accessibilité

La gouvernance du plan sur l'accessibilité de SSP Télécom est assurée par les personnes suivantes :

Responsable exécutif du plan sur l'accessibilité

François Bourassa, Président

fbourassa@ssp-telecom.com

Responsable exécutif, volet ressources humaines et gestion opérationnelle

Louise Blanchard, Directrice assurance qualité

lblanchard@ssp-telecom.com

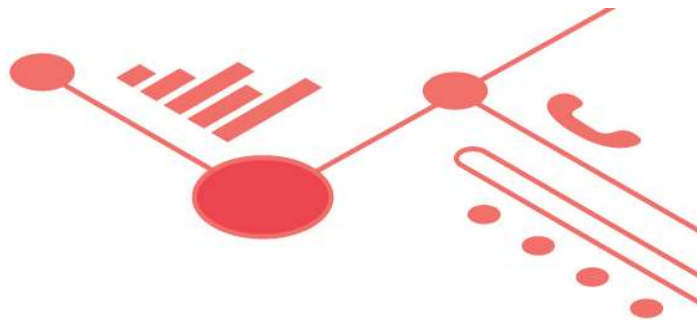
L'équipe implique au total 6 personnes représentant les secteurs suivants : Ventes, gestion, support et services techniques, et assurance qualité.

Sara Bourgoïn, adjointe administrative et auditrice interne

Dominic Rivard, directeur service technique

Maxime Guy, VP Ventes & marketing

Joël Bourdelois, technicien



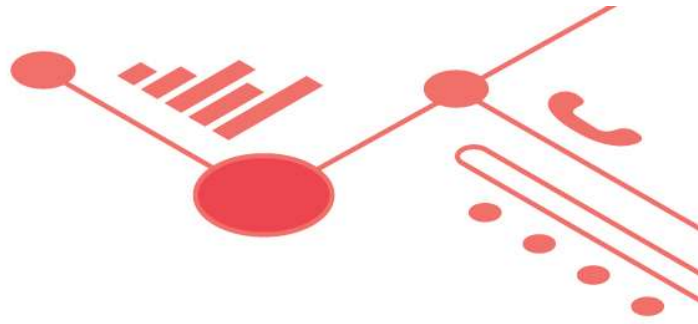
8. Communication du plan

Ce plan sur l'accessibilité sera publié sur notre site web, en conformité avec les lignes directrices pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) niveau AA. Il sera accessible par un hyperlien sur la page d'accueil. Sur simple demande (par téléphone, par courriel ou par le formulaire de notre site web), il nous fera plaisir de fournir ce rapport dans l'un des formats suivants :

- Imprimé;
- Imprimé en gros caractères;
- Braille;
- Format audio.

Processus de rétroaction

SSP Telecom a mis en place un processus de rétroaction conforme à la législation en vigueur. Les personnes vivant avec un handicap, ainsi que les groupes et les organismes qui les représentent, peuvent faire part de leurs commentaires sur les barrières auxquelles elles font face via la page « accessibilité » de notre site web. François Bourassa, Président, est responsable de recevoir les rétroactions. Les personnes qui souhaitent nous faire parvenir leurs commentaires peuvent utiliser les canaux de communication suivants :



- **Courriel:**
accessibilite-ssp@ssp-telecom.com
Un accusé de réception vous sera transmis confirmant que nous avons reçu votre message.
- **Téléphone:**
1.819.693.2535
Les informations et commentaires partagés lors de l'appel seront documentés lors de la conversation, ce qui servira d'accusé de réception à vos commentaires. Il sera possible de vous transmettre une confirmation par courriel si vous le souhaitez.
- **Formulaire web (anonyme ou non):**
Lien : <https://www.ssp-telecom.com/accessibilite>.
Remplissez le formulaire de rétroaction disponible sur notre site web. Vous pouvez choisir de rester anonyme ou de fournir vos coordonnées. Une confirmation s'affiche dans votre navigateur indiquant que nous avons reçu votre commentaire.

Nous nous engageons par ailleurs à assurer la confidentialité des informations personnelles et celle associée au contenu des commentaires reçus dans le cadre de notre processus de rétroaction. Ces éléments seront exclusivement utilisés dans le but d'améliorer le plan d'accessibilité mis en place par notre organisation.