

Accessibilité

Rapport annuel 2026

Table des matières

Avant-propos	3
Rétroaction	3
Les technologies de l'information et des communications (TI)	4
L'emploi	4
L'environnement bâti	5
Les communications (autres que les TI)	6
L'acquisition de biens, de services et d'installations	8
La conception et la prestation de programmes et de services	8
Le transport	9
Consultations	10
Conclusion	11

Avant-propos

Le 1^{er} juin 2023, Sogetel inc. (« Sogetel ») a publié son *Plan pour l'accessibilité de Sogetel 2023-2026*, le tout conformément aux exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et de ses règlements. Le présent rapport annuel vise à faire état de l'avancement des travaux de Sogetel dans la mise en place de diverses mesures afin de rendre ses services plus accessibles aux personnes en situation de handicap.

Rétroaction

Sogetel est sensible aux réalités de la clientèle externe en situation de handicap. C'est pourquoi, dans un processus d'amélioration continue et conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, elle rend accessible à ces personnes un processus de rétroaction qui leur permettra de formuler des questions, de fournir des commentaires ou de formuler des plaintes en matière d'accessibilité.

Il est également possible de demander une description de notre processus de rétroaction dans un autre format.

Pour ce faire, les différents moyens suivants sont accessibles :

- Par formulaire : <https://sogetel.com/commentaires-accessibilite>
- Par courriel : accessibilite@sogetel.com
- Par téléphone : [1 866 764-3835](tel:18667643835)

Notez que toute rétroaction peut demeurer anonyme. Si vous fournissez vos coordonnées et d'autres renseignements personnels dans le cadre de votre rétroaction, vous consentez à la collecte, à l'utilisation et à la communication de ces renseignements par Sogetel afin de répondre à votre rétroaction et pour permettre à Sogetel d'améliorer ses services, conformément à notre Code de protection de la vie privée : sogetel.com/vie-privee.

La personne responsable de recueillir les rétroactions est M^e Richard Biron, vice-président développement d'entreprise.

Avancement dans les domaines ciblés

Les technologies de l'information et des communications (TI)

Plusieurs systèmes internes TI sont en place. La modernisation de certains de ces systèmes est en cours de réalisation et certaines mesures d'adaptation sont intégrées pour améliorer l'utilisation de nos systèmes internes afin qu'ils soient mieux adaptés aux réalités des personnes en situation de handicap.

Dans le cadre du *Plan pour l'accessibilité de Sogetel 2023-2026*, Sogetel avait identifié les actions suivantes :

Améliorations anticipées	Clientèles visées	Années de réalisation
Adapter, dans la mesure du possible, les systèmes pour en améliorer la lisibilité.	Interne	An 1 à 3
Accompagner les employés en situation de handicap dans l'installation du matériel de télécommunication à la maison.	Interne	An 1
Examiner les outils disponibles pour favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap.	Interne	An 1 à 3

Une publication interne a été transmise à l'ensemble des employés de Sogetel afin de les informer de la possibilité d'adapter leur poste de travail, en incluant, notamment, mais non limitativement, l'installation de matériel adapté à leur situation. Dans la dernière année, nous avons fourni aux employés en faisant la demande des outils adaptés pour améliorer l'utilisation de nos systèmes internes tels que : des souris verticales, des stations "assis-debout", des claviers adaptés, etc.

Des travaux ont été effectués afin de trouver des systèmes et outils pour améliorer la lisibilité et favoriser l'emploi de personnes en situation de handicap. Afin d'améliorer la lisibilité, la taille des caractères de certains courriels a notamment été augmentée. Sogetel demeure à l'affût des différentes innovations dans le domaine afin d'accommoder les personnes dans le besoin.

L'emploi

Un comité sur l'équité en matière d'emploi est en place chez Sogetel depuis quelques années. Ce comité s'intéresse à l'équité de manière large et, au fil des années, certaines personnes en situation de handicap y ont été incluses. Ceci témoigne, pour Sogetel, d'une volonté de rendre accessibles les différents milieux de travail dans l'entreprise.

Dans le cadre du *Plan pour l'accessibilité de Sogetel 2023-2026*, Sogetel avait identifié les actions suivantes :

Améliorations anticipées	Clientèles visées	Années de réalisation
Inclure des visuels de personnes en situation de handicap dans les publicités liées à la dotation.	Externe	An 1
Évaluer les postes pour identifier les compétences essentielles et reconnaître les postes pouvant bénéficier de mesures d'adaptation.	Interne	An 1 à 3
Offrir des formations de sensibilisation.	Interne	An 2 à 3
Porter une attention accrue sur la clarté et la simplicité du langage utilisé dans les différentes communications internes.	Interne	An 1 à 3

Nous avons inclus des visuels de personnes en situation de handicap dans nos publicités.

Tous les postes ont été réévalués dans un processus d'équité en matière d'emploi. Pour chacun, les compétences essentielles ont été évaluées et les postes pouvant bénéficier de mesures d'adaptation ont été identifiés. Également, Sogetel a été proactive en établissant des contacts avec des organismes ciblant directement les groupes désignés, afin de profiter de leur réseau pour la diffusion de nos offres d'emploi.

De plus, l'équipe des ressources humaines demeure attentive à toute situation où un membre de l'équipe, qu'il soit gestionnaire ou employé, pourrait avoir besoin de soutien afin d'accompagner adéquatement une personne en situation de handicap. Selon les besoins identifiés, une formation complémentaire et un encadrement

supplémentaire peuvent être offerts. Les efforts sont maintenus afin de s'assurer d'utiliser un langage clair dans les différentes communications internes.

L'environnement bâti

L'audit des différentes places d'affaires a continué pendant la dernière année. Il est à noter que certaines places d'affaires ne sont pas la propriété de Sogetel et sont en location. Dans un tel contexte, Sogetel s'efforce de sensibiliser les propriétaires dans une optique de favoriser l'accessibilité à nos locaux par des personnes en situation de handicap.

Dans le cadre du *Plan pour l'accessibilité de Sogetel 2023-2026*, Sogetel avait identifié les actions suivantes :

Améliorations anticipées	Clientèles visées	Années de réalisation
Auditer les places d'affaires accessibles au public.	Externe	An 1
Améliorer les indications visuelles intérieures et extérieures en lien avec les difficultés à l'accessibilité.	Interne Externe	An 1 à 3
Vérifier et/ou installer des sonnettes à l'entrée de chacun de nos bâtiments.	Interne Externe	An 1

Des sonnettes ont été installées à plusieurs de nos bâtiments principaux afin de permettre aux personnes en situation de handicap d'obtenir de l'aide pour avoir accès aux bâtiments.

L'audit des bâtiments se poursuit afin de maximiser l'accessibilité et d'identifier les endroits à améliorer lors de travaux à venir. Également, des validations sont faites annuellement afin de s'assurer que l'affichage extérieur demeure adéquat pour indiquer aux gens à mobilité réduite où se stationner, par où avoir accès à nos bâtiments et comment demander de l'aide pour y avoir accès.

Dans le cadre de ces audits, Sogetel détermine les situations problématiques et tente de trouver des solutions conformes aux meilleures pratiques en matière d'accessibilité.

Les communications (autres que les TI)

Les communications constituent un aspect primordial de l'accessibilité à nos services pour les personnes en situation de handicap. Sogetel déploie des efforts importants afin de demeurer à l'affût des nouvelles tendances et des innovations dans ce domaine.

Dans le cadre du *Plan pour l'accessibilité de Sogetel 2023-2026*, Sogetel avait identifié les actions suivantes :

Améliorations anticipées	Clientèles visées	Années de réalisation
Intégrer un espace sur notre site Internet présentant l'entreprise comme un milieu inclusif et adopter une stratégie en ce sens pour les médias sociaux.	Externe	An 1
Rechercher un équilibre entre les aspects marketing et l'adaptation des contrastes de couleurs et des polices de caractères sur nos outils de communication.	Interne Externe	An 1 à 3
Tendre à accéder au niveau AA des normes WCAG pour le site Internet en limitant les images avec écritures ou proposer une version pouvant répondre à des mesures d'adaptation.	Externe	An 1 à 3
Évaluer la possibilité de mettre en place un logiciel de lecture de contenu pour faciliter la consultation des rubriques Web et des manuels d'instructions techniques.	Interne	An 1 à 3

Les offres d'emplois apparaissant sur le site Internet de Sogetel comportent désormais la mention suivante :

« Sogetel souscrit à un programme d'équité en matière d'emploi pour les femmes, les minorités visibles, les Autochtones ainsi que les personnes handicapées. »

Sogetel met fréquemment à jour son site Internet. Dans un tel contexte, une attention particulière est apportée afin de se conformer au niveau AA des normes WCAG. Nous portons une attention particulière à éviter le plus possible d'inclure du texte important dans les images, car les logiciels de lecture adaptés ne lisent pas les informations indiquées sur des images.

Après analyse, nous avons convenu de ne pas mettre en place un logiciel de lecture de contenu propre à Sogetel, car tous les navigateurs offrent cette option et nul doute que les usagers en situation de handicap sont déjà familiers avec leur propre logiciel.

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

Comme mentionné précédemment, Sogetel a informé son personnel de la possibilité de bénéficier de mesures d'adaptation des postes de travail. Sogetel désire s'assurer que ses employés puissent effectuer leurs tâches dans les meilleures conditions possible.

Dans le cadre du *Plan pour l'accessibilité de Sogetel 2023-2026*, Sogetel avait identifié les actions suivantes :

Améliorations anticipées	Clientèles visées	Années de réalisation
Adapter les postes de travail en fonction de certaines limitations du personnel (évaluation à la demande).	Interne	An 1 à 3

Dans la dernière année, les budgets ont été bonifiés afin de permettre l'achat d'équipement spécialisé, par exemple des chaises de travail adaptées pour les gens souffrant d'un trouble de l'attention ou encore des chaises d'un plus grand format pour répondre aux besoins de certains employés.

La conception et la prestation de programmes et de services

Sogetel désire être innovante et un précurseur quant à la conception et la prestation de programmes et de services en matière d'accessibilité pour les personnes en

situation de handicap. Plusieurs solutions sont offertes à l'adresse suivante : <https://sogetel.com/mobilite/produits-et-services-daccessibilite>.

Dans le cadre du *Plan pour l'accessibilité de Sogetel 2023-2026*, Sogetel avait identifié les actions suivantes :

Améliorations anticipées	Clientèles visées	Années de réalisation
Évaluer les possibilités de se doter de nouveaux outils Web mieux adaptés pour la clientèle vivant en situation de handicap afin d'améliorer la prestation de service.	Externe	An 1 à 3
Effectuer, en continu, une analyse comparative sur les sites Internet d'entreprises similaires pour s'inspirer des meilleures pratiques en matière d'accessibilité.	Interne Externe	An 1 à 3
Réévaluer le positionnement de l'onglet « accessibilité » sur le site Internet et s'assurer que les sites de recherche Web (ex : Google), le référencent adéquatement.	Externe	An 1 à 3
Inclure à la formation des agents de service à la clientèle un volet spécifique sur l'accessibilité en milieu de travail et les obstacles que peuvent rencontrer les personnes en situation de handicap.	Interne	An 1 à 3

Sogetel prône une approche d'amélioration continue afin de dénicher des solutions innovantes pour les personnes en situation de handicap, et ce, tant en ce qui a trait à ses services qu'aux produits offerts.

De la documentation pertinente a été mise à la disposition des agents du service à la clientèle afin de faire le pont entre les clients et le Service de relais Bell. Ce service permet aux personnes atteintes de surdité, d'un handicap auditif ou d'un trouble du langage de communiquer par téléphone avec des personnes entendantes ou n'ayant pas d'appareil de télécommunication pour sourds (ATS).

Les sites Internet des entreprises concurrentes sont régulièrement analysés afin d'adopter les meilleures pratiques de l'industrie.

La mise en valeur des efforts déployés par Sogetel pour favoriser l'accessibilité semble appropriée. En effet, le référencement par les différents moteurs de recherche est adéquat.

Transport

Dans la mesure du possible, selon l'emploi en question, Sogetel offre la possibilité aux employés de travailler à partir de leur domicile.

Dans le cadre du *Plan pour l'accessibilité de Sogetel 2023-2026*, Sogetel avait identifié les actions suivantes :

Améliorations anticipées	Clientèles visées	Années de réalisation
Perdurer, lorsque possible, dans l'offre de télétravail pour une meilleure accessibilité aux emplois chez Sogetel.	Interne	An 1 à 3

Sogetel désire, dans la mesure du possible, continuer à offrir à ses employés la possibilité de télétravailler. Aucun changement n'est envisagé à l'heure actuelle. D'ailleurs, les offres d'emploi affichées sur le site Internet de Sogetel comportent la mention « possibilité de télétravail » lorsque le poste le permet.

Consultations

Dans le but de répondre au mieux aux objectifs de la Loi, nous avons mené différentes consultations afin de nous baliser dans nos audits internes et dans l'identification de mesures d'adaptation viables.

Une liste a été établie de toutes les organisations régionales pouvant supporter les personnes vivant avec un handicap, et ce, quel qu'il soit. Cette démarche a permis de cibler l'ensemble des limitations pouvant affecter un individu dans sa vie quotidienne, notamment, mais non limitativement, dans son milieu de travail.

Une consultation s'est par la suite tenue avec des employés vivant avec des handicaps afin de recueillir leurs commentaires et suggestions quant aux améliorations à apporter dans l'environnement de travail chez Sogetel. Suivant cette étape, un comité

a été formé où différents employés et directeurs ont été choisis à titre de répondants des secteurs visés par la législation canadienne sur l'accessibilité.

Sogetel a tenu compte des consultations effectuées par le consultant Left Turn Right Turn (LTRT), une entreprise spécialisée dans la conformité quant à la législation sur l'accessibilité. LTRT a mené des consultations avec un groupe de discussion composé de 10 personnes ayant divers handicaps. Elles ont partagé leurs expériences en tant que clients et employés handicapés.

Conclusion

Le présent rapport annuel fait état d'avancement significatif dans nos démarches afin de rendre nos services plus accessibles pour les personnes en situation de handicap.

Au fur et à mesure que les mesures d'amélioration et le maintien des pratiques déjà en place seront déployés, nous verrons à pousser toujours plus loin notre réflexion pour un accès plein et entier des personnes vivant avec des limitations.

Enfin, Sogetel est fière d'offrir un environnement toujours plus accessible et se dit convaincue que les efforts qu'elle déploie sauront contribuer à l'amélioration de la société canadienne.