

## **Avant-propos**

Dolembreux Solutions Réseaux inc. (DSRI) est une PPME québécoise offrant des services d'intégration en télécommunication à une clientèle affaires (gestionnaires d'immeubles, bâtisseurs, RPA, etc.). DSRI propose à sa clientèle une gamme de services de télécommunications, tels que services téléphoniques, interurbains, inter-réseautage et Internet.

Depuis les tout débuts de l'entreprise, DSRI est fière d'offrir des services et des produits de qualité à ses clients et notre but est d'offrir à nos clients les solutions adaptées selon leurs besoins.

Chez DSRI nous avons à cœur d'améliorer l'accessibilité dans tous les aspects de notre entreprise de manière à créer un environnement équitable et inclusif pour nos clients comme nos employés.

### **Notre engagement à l'égard de l'accessibilité**

DSRI s'engage à offrir aux personnes handicapées l'égalité en matière d'accessibilité et de participation. Nous nous engageons à traiter les personnes atteintes d'un handicap de manière qu'elles puissent conserver leur dignité et leur autonomie. Nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes handicapées dans les meilleurs délais.

DSRI s'efforce en tout temps d'offrir des produits et services de façon à respecter la dignité et l'autonomie de tous les clients et de tous ses employés. DSRI s'engage également à accorder aux personnes souffrant de handicap les mêmes chances d'accéder à nos produits et à nos services en leur permettant de profiter des mêmes services, dans les mêmes lieux et de la même façon que les autres personnes.

Nous sommes toujours ouverts à vos commentaires à propos de notre plan d'accessibilité au sein de DSRI et nous nous engageons à répondre aux demandes le plus rapidement possible. Vous pouvez nous soumettre vos rétroactions, vos commentaires sur la fourniture de biens ou de services aux personnes souffrant de handicaps par téléphone, par écrit ou par courriel.

Pour nous joindre par téléphone : 514-824-2455

Pour nous joindre par écrit :

Dolembreux Solutions Réseaux inc.,  
4477, boul. Métropolitain Est  
Bureau 201  
Montréal (QC) H1R 1Z4

Pour nous joindre par courriel : [service@dolembreux.ca](mailto:service@dolembreux.ca)

## **Notre plan**

L'une des premières étapes vers une entreprise sans obstacle est l'élaboration de notre *Plan sur l'accessibilité*. Notre plan d'accessibilité est fondé sur les principes énoncés dans la Loi canadienne sur l'accessibilité (reproduits en annexe A). Ces principes ont structuré notre plan pour reconnaître, éliminer et prévenir les obstacles en matière d'accessibilité dans les domaines prioritaires suivants :

- L'emploi;
- L'environnement bâti;
- Les technologies de l'information et de la communication (TIC);
- Les communications autres que les TIC;
- L'acquisition de biens, de services et d'installations;
- La conception et la prestation de programmes et de services.

Les objectifs de notre plan triennal sont les suivants :

- Reconcevoir notre site Web afin qu'il soit le plus accessible possible. Inclure une section où les gens peuvent poser leur candidature. Inclure une section où les gens peuvent donner une rétroaction de façon anonyme.
- Rendre le processus de divulgation d'un handicap facile et sûr pour les membres du personnel.
- Sensibiliser le personnel à propos de l'accessibilité.
- Intégrer des pratiques d'accessibilité dans nos communications internes et celles destinées à notre clientèle.
- Communiquer dans un langage inclusif, respectueux et facile à comprendre.

## **Définitions**

**Handicap** : déficience ou différence sur le plan physique, intellectuel, cognitif, mental ou sensoriel, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non. Les handicaps peuvent être permanents, temporaires ou évoluer au fil du temps.

**Obstacle** : désigne tout élément qui peut nuire à la participation pleine et égale des personnes en situation de handicap. Ces obstacles peuvent être de nature architecturale, technologique, relative à l'information, aux communications, aux comportements ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique.

**Accessibilité** : la conception de produits, de dispositifs, de services, d'environnements, de technologies, de politiques et de règles de manière à permettre à toutes et à tous, y compris aux personnes atteintes d'un handicap, d'y accéder.

**Mesure d'adaptation** : une mesure d'adaptation s'entend d'une mesure prise pour modifier les règles, les politiques, les pratiques ou les tâches afin de s'assurer qu'une personne puisse participer pleinement aux activités professionnelles, sans discrimination.

## **Consultations**

Pour préparer notre plan d'accessibilité triennal, en 2023, nous avons consulté notre clientèle par le biais d'un sondage électronique afin de comprendre et d'identifier les obstacles auxquels pouvaient faire face les personnes ayant des limitations lorsqu'elles accèdent à nos services.

Nous leur avons demandé :

- de décrire tout obstacle technologique rencontré ou observé et de décrire comment il s'est produit;
- de suggérer des façons d'éliminer les obstacles signalés;

Cette consultation a démontré qu'aucun obstacle n'avait été rencontré par notre clientèle.

De plus, parmi nos employés, aucune situation de handicap n'a été soulevée.

## **L'emploi**

Chez DSRI nous nous assurons que notre processus d'embauche est accessible à tous. Nous encourageons les candidats à s'identifier comme étant une personne ayant des limitations ou ayant des besoins en matière d'accessibilité pendant le processus de demande d'emploi. Les personnes sélectionnées en entrevue sont informées que des accommodements sont possibles sur demande et que l'entreprise s'organise pour offrir les accommodements raisonnables appropriés.

Actions relatives à l'emploi :

- Effectuer la sensibilisation et la formation à tous les niveaux de gestion, afin que les employés ayant des limitations se sentent soutenus dans leur travail, leurs performances et leurs aspirations professionnelles.
- Réviser périodiquement nos façons de faire pour s'assurer qu'elles ne favorisent pas la discrimination ou la stigmatisation involontairement.

## **L'environnement bâti**

Chez DSRI, l'environnement bâti correspond à nos lieux de travail physique.

Les employés de DSRI sont en télétravail et nous mettons à leurs dispositions les équipements nécessaires à leur prestation de travail.

Actions relatives à l'environnement bâti :

- S'assurer que les employés ayant des besoins spécifiques ont à leur disposition les outils nécessaires.

### **Les technologies de l'information et de la communication (TIC)**

Nos clients et nos employés peuvent communiquer avec DSRI par différents moyens grâce aux TIC. Les moyens privilégiés pour communiquer avec nous sont : courriels, documents électroniques, téléphone et messages textes. DSRI s'assurera de répondre aux besoins de communications de ses clients et de ses employés qui ont des limitations sur le plan d'accessibilité.

Actions relatives aux technologies de l'information et de communication (TIC) :

- Notre site Web sera refait dans les prochaines années. Nous nous assurerons qu'il soit conçu de manière à être facile à utiliser par des personnes atteintes de diverses incapacités.
- Les documents numériques tels que fichiers PDF, les présentations, les documents Word seront accessibles afin qu'ils ne représentent pas un obstacle.

### **Les communications autres que les TIC**

Les communications autres que les TIC sont les moyens de communication que nous utilisons pour interagir avec notre clientèle et nos employés via une communication accessible reposant sur un langage clair, direct et simple. Les informations peuvent également être proposées dans des formats différents pour améliorer l'accessibilité.

Actions relatives aux communications autres que les TIC :

- Langue claire et simple : utiliser une langue claire et simple dans les documents écrits pour faciliter la compréhension.
- Évaluer périodiquement les pratiques de communication de l'entreprise pour identifier les obstacles potentiels et mettre en place des solutions d'accessibilité.

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

Notre objectif est de garantir que tout ce qui est acquis par l'entreprise peut être utilisé par un public diversifié, sans créer de barrières pour les personnes ayant des besoins spécifiques.

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

DRSI offre des services de télécommunications et s'efforce de les rendre accessibles à tous. Nous continuerons d'analyser et d'éliminer les obstacles et d'améliorer l'accessibilité de nos programmes et services.

## **Le transport**

DRSI n'offre aucun service de transport et n'a donc rien à déclarer à ce sujet.

## **Exigences réglementaires**

DRSI est soumis aux exigences réglementaires suivantes en vertu de la Loi sur la radiodiffusion et de la Loi sur les télécommunications relatives à l'identification et à la suppression des obstacles. Ces exigences sont en vigueur depuis le 1er mai 2023.

### Site web

- Inclure sur la page d'accueil un lien facile à repérer qui permet d'accéder à la section des services d'accessibilité de notre site web.
- Rendre l'information du site web facile d'accès.
- Faciliter l'accessibilité de toute fonction concernant le service à la clientèle qui n'est disponible que sur notre site web.

### Service à la clientèle

- Rendre notre service à la clientèle accessible aux personnes avec des limitations en :
  - o Formant nos employés du service à la clientèle sur le traitement de demandes provenant de clients ayant des limitations ;
  - o Communiquer avec la clientèle en utilisant un langage simple.
  - o Remettre une copie des documents dans un format alternatif, si une personne en besoin le demande.

## **Conclusion**

DSRI fait de l'inclusion des personnes en situation de handicap une priorité dans tous les aspects de son organisation. Au cours des prochaines années, nous mettrons en œuvre ce plan d'accessibilité.

L'amélioration de l'accessibilité est un processus continu et nous nous engageons à long terme à travailler avec les personnes en situation de handicap afin d'apporter des changements qui améliorent l'expérience de tout un chacun.

**Annexe A**

Les principes établis à l'article 6 de la LCA sont les suivants :

- a. le droit de toute personne à être traitée avec dignité, quels que soient ses handicaps;
- b. le droit de toute personne à l'égalité des chances d'épanouissement, quels que soient ses handicaps;
- c. 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;
- d. 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;
- e. 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;
- f. le fait que les personnes handicapées doivent participer à l'élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures;
- g. 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 handicapées.