

VoIP.ms

Plan d'accessibilité

2024-2027

Table des matières

JOURNAL DE RÉVISION ET DE MISE À JOUR.....	2
1. INFORMATIONS GÉNÉRALES	3
1.1 INTRODUCTION	3
1.2 ÉQUIPE D'ACCESSIBILITÉ.....	4
1.3 PROCESSUS DE RÉTROACTION.....	4
2. CONSULTATION AVEC LES PERSONNES EN SITUATION D'HANDICAP.....	6
3. POLITIQUES, PROGRAMMES, PRATIQUES ET SERVICES DE VOIP.MS	7
3.1 TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS.....	7
3.2 ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS.....	8
3.3 CONCEPTION ET PRESTATION DES PRODUITS ET SERVICES	9
3.4 AUTRES COMMUNICATIONS.....	9
AMÉLIORATIONS EN DATE DE 2026.....	10
3.5 RECRUTEMENT ET EMPLOI.....	10
4. PRINCIPES DE LA LOI CANADIENNE SUR L'ACCESSIBILITÉ	11
5.....	12
6. CONCLUSION	13

Journal de révision et de mise à jour

Révisé par	Approuvé par	Date de mise à jour
Raymond-Pierre Vivet	David Rouleau	11 avril 2025
Raymond-Pierre Vivet	David Rouleau	25 mai 2026

1. Informations générales

1.1 Introduction

9171-5573 Québec Inc. (ci-après « VoIP.ms ») est un fournisseur de télécommunications de premier plan basé au Canada, spécialisé dans les services VoIP (voix sur protocole Internet), offrant une large gamme de solutions pour les besoins de communication personnels et professionnels. Engagé envers l'innovation et la satisfaction de la clientèle, VoIP.ms fournit des options de télécommunication fiables, rentables et évolutives dans le monde entier.

VoIP.ms se consacre à l'identification et à la résolution des obstacles à l'accessibilité. Afin de mieux comprendre les défis auxquels sont confrontées les personnes handicapées, nous avons collaboré avec diverses organisations canadiennes qui défendent les droits des personnes handicapées.

Ce document présente un aperçu du Plan d'accessibilité triennal de VoIP.ms, qui souligne notre engagement envers l'inclusion et l'accessibilité des personnes handicapées. Le plan est conçu pour s'aligner sur la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) et ses règlements connexes.

Notre engagement s'étend à l'identification, à l'élimination et à la prévention proactives des obstacles à l'accessibilité, afin d'assurer un accès équitable à nos services et technologies pour toutes les personnes. En améliorant continuellement nos pratiques et en adhérant à des normes inclusives, nous nous efforçons de favoriser un environnement plus accessible et inclusif.

Ce document a été élaboré avec les normes d'accessibilité énoncées dans les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG). De plus, le document prend en charge les fonctionnalités des lecteurs PDF qui permettent de modifier les paramètres d'affichage afin d'améliorer la lisibilité.

1.2 Équipe d'accessibilité

Une équipe d'accessibilité a été mise sur pied pour élaborer ce plan, assurant une approche globale pour identifier et résoudre les obstacles à l'accessibilité. Cette équipe a travaillé avec diligence afin de créer des stratégies qui s'alignent sur la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) et qui favorisent l'inclusion dans tous les aspects de nos services et technologies. L'équipe comprend, sans s'y limiter :

David Rouleau

Chef de la direction

Karl Griffin

Vice-Président des opérations

Christian Rangel

Directeur de l'expérience client

Fernando Rodriguez

Directeur de produit

1.3 Processus de rétroaction

VoIP.ms a adopté un processus de rétroaction conforme aux exigences du CRTC et disponible à l'adresse <https://voip.ms/accessibility-centre>. Ce processus permet à toute personne de soumettre des commentaires sur l'accessibilité de nos services.

Christian Rangel, directeur de l'expérience client chez VoIP.ms, reçoit les commentaires, et les clients qui souhaitent soumettre leurs commentaires peuvent utiliser les canaux de communication suivants :

Par courriel: accessibility@voip.ms

Par clavardage en direct: disponible sur le site Web de VoIP.ms à l'adresse <https://voip.ms/>

Par téléphone: 1-877-786-4767

Par formulaire en ligne: disponible à l'adresse <https://voip.ms/centre-de-accessibilite>.

Par la poste:

VoIP.ms
2480, boulevard des Entreprises
Suite #200
Terrebonne QC
J6X 4J8

Vous pouvez également soumettre vos commentaires de façon anonyme, bien que nous puissions mieux vous servir si vous fournissez votre nom, votre numéro de téléphone et votre adresse courriel. Soyez assuré que ces renseignements ne seront communiqués à aucun tiers.

Nous accuserons automatiquement réception de vos commentaires lorsqu'ils seront envoyés par courriel ou au moyen de notre formulaire Web sur l'accessibilité. Les commentaires reçus par téléphone et par clavardage en direct seront accusés de réception par l'employé de VoIP.ms avec lequel vous communiquez. En nous contactant, vous consentez à la collecte, à l'utilisation et à la conservation des renseignements personnels que vous nous fournissez aux fins de vous répondre et d'améliorer nos services. Chaque commentaire envoyé à VoIP.ms sera conservé, en format électronique ou imprimé, pendant au moins 7 ans.

2. Consultation avec les Personnes en situation d'handicap

VoIP.ms reconnaît que la planification de l'accessibilité doit être éclairée par les personnes ayant une expérience vécue du handicap. Au cours des prochaines années, VoIP.ms mènera des consultations structurées auprès de personnes handicapées, de spécialistes de l'accessibilité ainsi que d'organisations dirigées par des personnes handicapées ou au service de celles-ci. Les consultations porteront sur les obstacles que les clients et les employés peuvent rencontrer lorsqu'ils utilisent les sites Web de VoIP.ms, le portail client, les canaux de soutien, la documentation, les outils de facturation, les parcours d'intégration et les fonctionnalités de communication principales.

Le processus de consultation pourra inclure, sans toutefois s'y limiter, des options de rétroaction en ligne accessibles, des entrevues individuelles, des séances d'utilisabilité modérées et des activités de sensibilisation auprès d'organisations représentant des personnes ayant des handicaps liés à la vision, à l'audition, à la parole, à la cognition, à la mobilité et à la dextérité.

Les constatations issues de ces consultations seront documentées et utilisées pour prioriser les améliorations en matière d'accessibilité du site Web public, du portail client, de l'expérience de soutien, de la base de connaissances, des vidéos tutorielles et de la formation interne des employés. VoIP.ms intégrera les commentaires reçus, les obstacles identifiés ainsi que les mesures prises ou prévues dans son rapport d'étape annuel sur l'accessibilité. Étant donné que VoIP.ms exerce ses activités entièrement en ligne, l'amélioration de l'accessibilité est essentielle.

Accessibilité des sites Web, de la plateforme et du contenu

- Conformément à notre Plan d'accessibilité 2025, nous avons planifié et lancerons en 2026 un nouveau site Web conforme aux WCAG, doté d'une clarté visuelle améliorée, d'une taille et d'un espacement du texte accrus, de polices accessibles,

d'une compatibilité complète avec les lecteurs d'écran et de l'utilisation du gras pour mettre en évidence les renseignements clés.

Expérience client

- En 2026, nous continuons de maintenir et d'élargir les fonctionnalités d'accessibilité telles que la transcription des appels et des messages vocaux, les vidéos tutorielles sous-titrées et les processus simplifiés conçus pour améliorer la clarté, la simplicité et la facilité d'utilisation pour tous les clients.
- En 2027, nous prévoyons de lancer un nouveau portail client conçu pour offrir une expérience inclusive et conviviale à tous. Le portail intégrera les meilleures pratiques en matière d'accessibilité, notamment la compatibilité avec les lecteurs d'écran, la prise en charge de la navigation au clavier, des mises en page claires et cohérentes, des formulaires accessibles, une lisibilité accrue du texte et une fonctionnalité adaptée aux appareils mobiles afin de garantir que les clients puissent accéder facilement aux renseignements et aux services de façon autonome.

3. Politiques, programmes, pratiques et services de VoIP.ms

3.1 Technologies de l'information et des communications

VoIP.ms s'engage à éliminer les obstacles existants et à prévenir l'apparition de nouveaux obstacles dans ses technologies de l'information et des communications en adoptant des pratiques inclusives.

Expérience client: Nous nous engageons à améliorer l'accessibilité et offrons déjà du soutien par courriel, billets, clavardage en direct et téléphone pour toute question ou tout commentaire général, ainsi que des transcriptions de ces interactions¹.

Pour tout nouveau client qui pourrait éprouver des difficultés à utiliser notre plateforme, nous communiquons proactivement avec lui afin de lui offrir une assistance personnalisée, en veillant à ce qu'il puisse accéder pleinement à nos services et les utiliser. Ces efforts témoignent de notre engagement à garantir à tous les utilisateurs un accès égal à nos services et à notre soutien.

Service: Notre service comprend une variété de fonctionnalités conçues pour améliorer l'accessibilité et optimiser l'expérience utilisateur. Parmi les exemples notables figurent la transcription des appels, disponible dans plus de 100 paramètres régionaux, les notifications en temps réel par courriel et les notifications de sécurité avancées visant à protéger les utilisateurs.

VoIP.ms prend également en charge tous les appareils SIP, facilitant ainsi une intégration harmonieuse avec l'équipement existant des clients. Nous nous engageons à intégrer et à améliorer continuellement les fonctionnalités d'accessibilité au sein de notre service, afin d'assurer un accès fluide à tous les utilisateurs au fil des ans.

3.2 Acquisition de biens, de services et d'installations

Nous veillerons à ce que les nouveaux achats de biens et de services répondent aux critères d'accessibilité en intégrant des clauses précises dans nos appels d'offres et contrats, lorsque cela est approprié.

¹ À l'exception des interactions téléphoniques.

3.3 Conception et prestation des produits et services

Notre objectif est que nos produits et services soient conçus et offerts de manière à garantir l'accessibilité pour tous, en tenant compte des besoins particuliers des personnes handicapées dès la phase de conception.

Nous avons sensibilisé et continuons de sensibiliser nos équipes de produits à l'importance de l'accessibilité dans le développement de nos sites Web, afin que l'inclusion soit une considération fondamentale dans chaque aspect de nos processus de conception et de mise en œuvre.

Nous fournissons déjà de nombreuses vidéos tutorielles sous-titrées, des articles complets dans la base de connaissances et des guides intuitifs. Toutefois, nous continuerons de développer du contenu accessible supplémentaire et veillerons à ce que les ressources futures soient créées en tenant compte des besoins des personnes handicapées.

3.4 Autres communications

En plus des mesures prises pour les technologies de l'information (section 3.1), nous nous engageons à sensibiliser davantage l'ensemble de notre personnel aux défis auxquels sont confrontées les personnes handicapées.

À la suite du lancement de la Loi sur l'accessibilité du CRTC, VoIP.ms a notamment:

- Établi une page dédiée à l'accessibilité sur son intranet, qui sert de ressource complète pour tous les employés, en fournissant des renseignements essentiels, des mises à jour et des outils liés à l'accessibilité.
- Élaboré et distribué un guide détaillé qui couvre la terminologie liée à l'accessibilité et les meilleures pratiques en matière de communication, afin de s'assurer que son équipe est bien outillée pour soutenir les collègues et les clients handicapés et interagir avec eux de manière inclusive.

- Créé des ressources dans son système de gestion de l'apprentissage afin d'améliorer la compréhension de l'accessibilité, de la terminologie et des sujets connexes, en veillant à ce que la direction et les employés aient un accès pratique aux renseignements nécessaires pour rester informés.

Améliorations en date de 2026

- À la suite du lancement de notre système de gestion de l'apprentissage susmentionné, tous les employés, gestionnaires et directeurs sont désormais tenus de suivre et de revoir chaque année les ressources et formations de l'entreprise liées à l'accessibilité, à la communication inclusive, à la terminologie appropriée et à d'autres sujets pertinents. Cette formation continue contribue à promouvoir la sensibilisation, renforce les pratiques inclusives dans l'ensemble de l'organisation et veille à ce que les employés demeurent informés des normes d'accessibilité, de l'évolution des meilleures pratiques et de l'importance de créer un environnement inclusif pour les clients, les employés et les partenaires.

3.5 Recrutement et emploi

VoIP.ms s'engage à favoriser un milieu de travail qui promeut l'équité, la diversité et l'inclusion pour l'ensemble de son personnel. Nous reconnaissons que les expériences diversifiées de nos employés enrichissent considérablement notre culture et nos réalisations, et qu'il est essentiel que la diversité de nos clients soit adéquatement représentée au sein de notre organisation.

Nous avons examiné nos politiques de recrutement et nos procédures d'emploi afin de nous assurer que des mesures d'adaptation appropriées sont disponibles. Entre autres:

- Nous avons mis en œuvre un processus de rétroaction anonyme mensuel et récurrent pour tous les employés.
- Nous menons des sondages auprès des nouveaux employés après 30 jours, puis de nouveau au bout de 3 mois, afin de recueillir leurs impressions.

- Nous avons intégré les principes de diversité, d'équité et d'inclusion dans nos politiques internes, en veillant à ce que chaque employé y adhère.
- Nous avons offert une formation complète sur les enjeux de diversité et d'inclusion à notre personnel chargé de l'expérience employé afin de mieux soutenir notre personnel.
- Nous communiquons activement nos initiatives à tous les employés afin de promouvoir une culture de travail inclusive.
- Notre système de gestion de l'apprentissage a été équipé de renseignements visant à aider les employés et la direction à comprendre les principes de diversité, d'équité et d'inclusion, dans le but de favoriser un milieu de travail respectueux et accessible et de veiller à ce que ces valeurs soient respectées dans l'ensemble de l'entreprise.
- Nous avons intégré une formation complète sur la diversité et l'inclusion afin de soutenir la formation continue de tous les employés et gestionnaires.
- Nous communiquons activement nos initiatives lors de nos réunions trimestrielles avec les employés afin de veiller à ce que tous les employés et membres de la direction soient pleinement informés et alignés sur une culture de travail inclusive.

4. Principes de la Loi canadienne sur l'accessibilité

Le Plan d'accessibilité de VoIP.ms tient compte des principes suivants, qui sont directement conformes à la législation adoptée par le gouvernement canadien.

- **Dignité:** Nous veillons à ce que toutes les personnes soient traitées avec respect et dignité dans toutes nos interactions.
- **Égalité des chances:** Nous favorisons l'égalité des chances afin de permettre à chacun d'atteindre son plein potentiel au sein de notre entreprise et relativement à nos services.

- Accès et participation: Nous visons un accès sans obstacle et la pleine participation de tous au sein de notre société.
- Autonomie: Nous respectons le droit de chacun de prendre des décisions concernant sa vie, avec ou sans assistance, indépendamment de tout handicap.
- Prise en compte des handicaps: Nos services sont conçus en tenant compte des besoins particuliers des personnes handicapées.
- Participation des personnes handicapées: Nous faisons participer activement les personnes handicapées à l'élaboration et à l'évaluation de nos politiques et services en collaborant avec des organisations canadiennes qui défendent les droits des personnes handicapées.
- Normes d'accessibilité: Nous nous engageons à atteindre et à maintenir le plus haut niveau d'accessibilité possible dans tous nos secteurs d'activité.

5. Obligations de VoIP.ms

En tant que fournisseur de télécommunications, VoIP.ms exerce ses activités sous la juridiction de la Loi sur les télécommunications et est réglementée par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC).

Nos obligations comprennent la mise en place de technologies et de pratiques qui assurent l'accessibilité de nos services aux personnes handicapées. VoIP.ms fait l'objet d'une surveillance et d'examen réguliers par le CRTC afin d'assurer le respect de ces normes. Nous adhérons à plusieurs codes de conduite créés par le CRTC.

VoIP.ms s'engage à rendre ses produits et services entièrement accessibles. Au-delà des règlements du CRTC, nous nous conformons à diverses réglementations fédérales, provinciales et municipales, telles que la Loi canadienne sur l'accessibilité.

6. Conclusion

VoIP.ms demeure ferme dans son engagement à favoriser un environnement inclusif et accessible pour toutes les personnes. Ce Plan d'accessibilité décrit notre engagement à identifier, éliminer et prévenir les obstacles, afin d'assurer un accès égal à nos services et technologies. En adhérant aux normes d'accessibilité établies et en améliorant continuellement nos pratiques, nous nous efforçons de créer une société plus inclusive.

Ce Plan d'accessibilité est un document évolutif qui sera examiné et mis à jour régulièrement afin de refléter notre engagement continu envers l'accessibilité pour tous. Nous demeurons déterminés à renforcer constamment nos efforts afin d'assurer l'inclusion et l'accessibilité dans tous les aspects de nos activités.
