



**Terrestar**  
solutions

Terrestar Solutions inc.

**Plan d'amélioration  
de l'accessibilité**  
2026



## TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES.....	2
GÉNÉRAL .....	3
Résumé.....	3
Déclaration d'accessibilité de Terrestar .....	3
Comité d'accessibilité .....	4
Processus de rétroaction.....	4
Vos commentaires sur l'accessibilité.....	5
Formats alternatifs .....	5
DOMAINES PRIORITAIRES.....	7
Volet 1 : Emploi.....	7
Volet 2 : Environnement bâti.....	9
Volet 3 : Technologies de l'information et de la communication (TIC) .....	11
Volet 4: Communication, autre que les technologies de l'information et des communications (TIC).....	13
Volet 5 : Approvisionnement en biens, services et installations.....	14
Volet 6 : Conception et prestation de programmes et services .....	16
Volet 7 : Transport.....	17
RÉTROACTION .....	17
CONSULTATIONS .....	18
Résumé.....	18
Processus de consultation .....	18
Résultats .....	18
CONCLUSION .....	19

# GÉNÉRAL

## Résumé

Terrestar Solutions Inc. (« Terrestar ») a réalisé des progrès significatifs dans l'atteinte des objectifs établis dans son Plan d'accessibilité. Celui-ci comprenait six objectifs accompagnés de treize actions. À ce jour, nous avons :

- 12 actions complétées
- Partiellement atteint l'objectif final
- Identifié 2 des objectifs qui sont en cours de réalisation continue

Cette année, nos progrès ont notamment porté sur l'intégration de l'accessibilité dans les processus de recrutement et d'intégration, la publication de notre Code de conduite et d'éthique des affaires, l'avancement de notre plan et de nos formations en DEI, la réalisation de rénovations de bureaux accessibles, le renforcement de l'accessibilité de nos TIC et de nos sites web, la mise à jour de nos lignes directrices en communication et en marque, ainsi que la diffusion de notre politique d'approvisionnement. Nous avons également intégré des considérations d'accessibilité dans la prestation de nos services destinés à la clientèle.

Nous avons ajouté des questions liées à l'accessibilité dans le sondage auprès des employés de 2026 afin de favoriser une rétroaction proactive, bien qu'aucun commentaire spécifique n'ait été reçu. L'accessibilité demeure un engagement continu. Au cours de la prochaine période de rapport, nous continuerons d'évaluer l'efficacité des actions mises en œuvre, de renforcer les mécanismes de rétroaction proactive, de moderniser nos pratiques en accessibilité et en DEI, et de combler les lacunes restantes en matière d'approvisionnement à mesure que nos ressources et nos mécanismes de collaboration avec les fournisseurs évolueront.

## Déclaration d'accessibilité de Terrestar

Nous nous engageons à adopter une approche proactive visant à identifier, prévenir et éliminer les obstacles auxquels les personnes en situation de handicap peuvent être confrontées dans l'ensemble de nos activités. Nous aspirons à créer un environnement où toutes les personnes au Canada, quelles que soient leurs capacités, peuvent communiquer librement entre elles et avec le monde qui les entoure, sans entrave ni barrière.

Dans l'élaboration de notre plan, nous nous sommes appuyés sur les principes fondamentaux de la Loi sur l'accessibilité du Canada (LAC), notamment :

Le respect de la dignité de chaque personne, en assurant un traitement juste et respectueux, peu importe le handicap.

- L'égalité des chances, afin que chacun puisse s'épanouir pleinement.
- L'engagement envers un accès sans obstacles et la promotion d'une participation pleine et égale à tous les aspects de la société.
- La reconnaissance du droit à l'autonomie, permettant à chaque personne de prendre des décisions éclairées, avec ou sans soutien.
- L'intégration des besoins et expériences des personnes en situation de handicap dans la conception et la mise en œuvre des lois, politiques, programmes, services et structures.
- La participation active des personnes en situation de handicap à l'élaboration et à la conception de ces mêmes lois, politiques, programmes, services et structures.

En adhérant à ces principes, nous nous efforçons de bâtir un environnement véritablement inclusif, où chacun.e peut contribuer pleinement et bénéficier équitablement des possibilités offertes par notre organisation et par la société.

### Comité d'accessibilité

Les membres du comité d'accessibilité de Terrestar, responsable de la préparation et de l'exécution de ce plan d'accessibilité, sont :

- **Champion de l'accessibilité** : Jean-Sébastien Boulard, vice-président, talent et culture : [js.boulard@terrestar.ca](mailto:js.boulard@terrestar.ca)
- **Commanditaire exécutif** : Jason Trembley, vice-président, développement des affaires : [jason.trembley@terrestar.ca](mailto:jason.trembley@terrestar.ca)
- **Liaisons départementales** :
  - Nathalie Langlois, directrice principale, communication de marque et marketing : [nathalie.langlois@terrestar.ca](mailto:nathalie.langlois@terrestar.ca)
  - Nathalie Daigle, coordonnatrice exécutive et gestion des talents : [nathalie.daigle@terrestar.ca](mailto:nathalie.daigle@terrestar.ca)
  - Isabelle Hallé, directrice principale, gestion de projet : [isabelle.halle@terrestar.ca](mailto:isabelle.halle@terrestar.ca)
  - Sharon Robson, directrice des achats : [sharon.robson@terrestar.ca](mailto:sharon.robson@terrestar.ca)

### Processus de rétroaction

Terrestar s'engage à offrir un processus de rétroaction accessible, ouvert et transparent. Notre processus de rétroaction ainsi que notre formulaire de commentaires anonymes sont hébergés sur notre site internet et respectent les normes du niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG). Nous nous engageons à ce que tous les commentaires reçus fassent l'objet d'un suivi dans un délai raisonnable, sauf lorsqu'ils sont soumis de façon anonyme.

Une personne désignée ainsi qu'un processus officiel sont en place pour recevoir, examiner et traiter tout commentaire lié à l'accessibilité :

- **Point de contact** : Jason Trembley, vice-président, développement des affaires
- **Par téléphone** : 514-843-0679
- **Par courriel** : [accessible@terrestar.ca](mailto:accessible@terrestar.ca)
- **Par la poste** : Terrestar Solutions Inc., 1035 avenue Laurier, bureau 300, Outremont, Québec H2V 2L1
- **Commentaires anonymes** :
  - <https://terrestarsolutions.ca/fr/accessibilite/formulaire-retroaction>
  - <https://strigo.ca/fr/accessibilite/formulaire-retroaction>

En utilisant ces coordonnées, les employé.es, clients.e et membres du public peuvent nous envoyer :

- Une demande pour recevoir ce plan sous un format alternatif (voir *Formats alternatifs*).
- Une demande pour recevoir la description de notre processus de rétroaction sur l'accessibilité.

## Vos commentaires sur l'accessibilité

Nous encourageons activement les commentaires et les suggestions de notre communauté, y compris des personnes en situation de handicap, concernant l'accessibilité de nos documents et de nos services. Nous nous engageons à intégrer ces rétroactions dans nos efforts continus afin d'améliorer l'accessibilité et de répondre aux besoins diversifiés de notre public. Nous veillerons également à mener des sondages de suivi afin d'assurer une amélioration continue.

Ensemble, nous pouvons créer un environnement où chacun et chacune se sent valorisé.e et inclus.e, où les obstacles sont réduits au minimum et où les occasions sont accessibles à toutes et tous, peu importe leurs capacités.

## Formats alternatifs

Le plan d'accessibilité de Terrestar et une description de notre processus de rétroaction sur l'accessibilité seront disponibles sous des formats alternatifs, notamment :

- Imprimé
- Gros caractères
- Format électronique
- Braille
- Format audio
- D'autres formats compatibles avec la technologie adaptative destinés à aider les personnes en situation de handicap.

Les demandes de formats imprimés, en gros caractères ou en version électronique seront traitées dans un délai de 20 jours suivant la réception de la demande. Les demandes pour des formats en braille ou en version audio seront quant à elles traitées dans un délai de 45 jours.

Les formats alternatifs du Plan d'accessibilité de Terrestar peuvent être demandés par courriel à [accessible@strigo.ca](mailto:accessible@strigo.ca), par téléphone au 514-843-0679, ou via nos formulaires de soumission en ligne :

- <https://terrestarsolutions.ca/fr/accessibilite/formulaire-retroaction>
- <https://strigo.ca/fr/accessibilite/formulaire-retroaction>

Pour plus d'informations, veuillez visiter notre site internet : <https://terrestarsolutions.ca/fr>

# DOMAINES PRIORITAIRES

## Volet 1 : Emploi

### Notre objectif d'accessibilité

En éliminant les obstacles à l'emploi, nous visons à offrir des chances égales à l'ensemble de notre personnel, y compris aux personnes en situation de handicap. Nous nous engageons à promouvoir une culture qui valorise la diversité, l'équité, l'inclusion et le sentiment d'appartenance, tout en assurant un environnement de travail sécuritaire et bienveillant.

Pour y parvenir, nous mettons à la disposition de l'ensemble du personnel des ressources et des formations adaptées afin de mieux faire connaître les réalités, les défis et les besoins des personnes en situation de handicap. En favorisant une meilleure compréhension et une reconnaissance de la diversité, nous souhaitons créer un milieu où chaque personne se sent respectée, soutenue et valorisée dans son parcours professionnel.

Nous nous engageons également à collaborer avec des organisations externes spécialisées dans l'intégration en emploi des personnes en situation de handicap. Leur expertise contribuera à renforcer nos actions et à faire progresser nos objectifs en matière d'accessibilité et d'inclusion. Grâce à une approche collaborative et orientée vers des résultats concrets, nous sommes convaincus de pouvoir créer des occasions équitables pour toutes et tous, favorisant ainsi une culture d'excellence, d'innovation et d'engagement.

**Engagement 1 :** Mettre en valeur notre engagement et notre capacité à offrir des mesures d'adaptation tout au long du processus de recrutement et d'intégration, notamment en :

1.1 Intégrant le processus de demande d'accommodement dès le recrutement et l'intégration afin de rendre cette option claire et accessible pour les candidat.es et les nouvelle recrues.

#### **Statut : Complété**

**Action :** En juin 2025, nous avons ajouté une section spécifique à notre processus d'accueil invitant les nouvelles personnes employées à communiquer tout besoin en matière d'accessibilité. Nous collaborerons avec les personnes nécessitant des mesures d'adaptation afin de bien comprendre leurs besoins et de déterminer comment améliorer l'accessibilité chez Terrestar pour l'ensemble des personnes en situation de handicap. Notre objectif est d'offrir un accès sans obstacle à l'emploi et au développement de carrière pour toutes et tous.

1.2 Développant et publiant une politique anti-discrimination accessible au public à intégrer systématiquement dans toutes les offres d'emploi.

**Statut : Complété**

**Action :** Notre Code de conduite et d'éthique des affaires a été finalisé et publié à la fin du mois de juin 2025. Il établit des attentes claires quant à l'importance de maintenir un milieu de travail exempt de discrimination et de harcèlement, d'assurer un accès équitable aux mesures d'adaptation, de favoriser une communication inclusive et de protéger la vie privée. Le Code prévoit également des mécanismes sécuritaires, confidentiels et sans crainte de représailles permettant de signaler toute préoccupation, notamment en matière d'accessibilité.

L'ensemble des membres du personnel sont tenu-es de respecter les dispositions du Code, tant dans le cadre de leurs fonctions que lorsqu'ils et elles représentent Terrestar auprès du public ou de la clientèle. En tant que petite équipe, nous valorisons la responsabilité partagée et nous nous engageons à maintenir les plus hauts standards de conduite. Tout manquement peut entraîner des mesures disciplinaires, pouvant aller jusqu'au congédiement en cas d'infractions graves.

Enfin, tous les membres du personnel doivent prendre connaissance du Code et le signer au début de chaque exercice financier, soit à compter de juillet 2026.

**Engagement 2 :** Assurer un accès équitable à l'emploi et aux possibilités d'avancement professionnel en adoptant une approche juste, cohérente et inclusive de la gestion de la performance, notamment en :

2.1 Réalisant une analyse et en élaborant un plan de formation destinés aux gestionnaires et à l'ensemble du personnel, axé sur la diversité et l'inclusion, et visant à mieux comprendre l'accessibilité, ainsi qu'à éliminer les obstacles en milieu de travail.

**Statut : Complété**

**Action :** Nous avons collaboré avec Elance, une firme de conseil reconnue en diversité, équité et inclusion (DEI), pour élaborer notre plan en la matière. Elance adopte une approche fondée sur les données afin de concevoir des parcours d'apprentissage adaptés aux réalités des équipes. L'expertise de leur équipe, enrichie par des parcours et des expériences personnelles diversifiées, contribue à renforcer leur engagement à bâtir des milieux de travail véritablement inclusifs, sécuritaires et respectueux.

Ce partenariat visait à soutenir l'intégration de pratiques équitables et impartiales dans l'ensemble de nos processus. Notre plan DEI s'articule autour de trois piliers principaux :

1. **Leadership et gouvernance** : Promouvoir un leadership inclusif et empathique qui incarne nos valeurs fondamentales.
2. **Gestion des talents** : Favoriser un environnement de travail où chaque personne est soutenue, respectée et valorisée.
3. **Communications internes** : Encourager des communications accessibles, inclusives et centrées sur l'humain.

Le plan a été communiqué à l'ensemble de notre équipe, et nous nous attendons à ce que chacun·e intègre ces piliers dans sa façon de mener son travail au quotidien. Nous continuerons de suivre la satisfaction des employé·es via le sondage d'engagement afin de nous assurer que ces pratiques sont bien appliquées et demeurent efficaces au sein de l'organisation.

Deux sessions de formation ont été offertes : une en français, qui a réuni 24 participant·es, et une en anglais, avec 35 participant·es, pour un total de 62 employé·es. Les participant·es ont souligné la clarté des explications du présentateur ainsi que la pertinence des exemples, dans lesquels plusieurs se sont reconnus·es. Ces échanges ont contribué à renforcer une conscience collective et à faire progresser notre équipe vers une plus grande inclusion, tout en favorisant une appréciation accrue de l'environnement ouvert et bienveillant que propose Terrestar.

À mesure que notre équipe évolue, tant en nombre qu'en maturité en matière de diversité, d'équité et d'inclusion, nous poursuivons nos efforts pour approfondir nos apprentissages et actualiser nos connaissances dans ce domaine.

## **Volet 2 : Environnement bâti**

### **Notre objectif d'accessibilité**

Nous nous engageons à rendre nos bureaux et nos installations accessibles et exempts d'obstacles pour les personnes en situation de handicap. En collaboration avec des membres de notre personnel, ainsi que des expert·es et des partenaires externes en accessibilité, nous avons identifié et éliminé plusieurs obstacles.

Nous avons également investi dans des aménagements physiques et des équipements adaptés afin de créer des espaces véritablement inclusifs, où chacun·e peut participer pleinement et évoluer dans un environnement qui favorise le bien-être et l'épanouissement.

**Engagement 1** : Améliorer l'accessibilité de notre milieu de travail en intégrant des principes de conception accessible dans nos projets de rénovation, notamment en :

1.1 S'assurant que les entrepreneurs respectent les directives d'accessibilité applicables.

**Statut : Complété**

**Action :** Les rénovations de notre bureau terminées en septembre 2024, ont été réalisées en tenant compte de principes d'accessibilité et de conception inclusive. Nous nous sommes appuyé-es sur différentes lignes directrices, notamment les ressources de la Fondation Rick Hansen en matière de design universel et d'accessibilité. En collaboration avec nos entrepreneur-es, nous avons évalué les possibilités d'amélioration en fonction des contraintes liées à notre bail, tout en maximisant l'accessibilité des espaces pour répondre aux besoins diversifiés des personnes qui les utilisent.

1.2 Établir des critères d'accessibilité pour les rénovations de bureaux.

**Statut : Complété**

**Action :** À la suite de cette évaluation, notre entrepreneur nous a remis des plans de conception pour les rénovations des bureaux. Ceux-ci intégraient des aménagements visant à créer un espace accessible, ouvert, inclusif et accueillant pour l'ensemble des personnes qui le fréquentent. Ce processus a également permis d'établir des principes directeurs qui guideront les futures rénovations de nos espaces de travail, afin de continuer à favoriser des environnements adaptés aux besoins diversifiés de chacun-e.

1.3 Réaliser des rénovations de bureaux avec un design accessible lorsque c'est possible.

**Statut : Complété**

**Action :** Nous avons terminé la rénovation en septembre 2024. Nous avons apporté les changements suivants à notre bureau pour améliorer l'accessibilité :

- Ajouté une porte automatique pour l'entrée du bureau de Terrestar.
- Ajouté de la texture à la vitre d'entrée pour aider les personnes malvoyantes.
- Abaissé le point d'accès de la clé pour le rendre plus facile d'accès.
- Rendu l'une des salles de bain entièrement accessible avec une porte automatique, un lavabo plus bas et des barreaux de soutien.
- Ajouté un lavabo plus bas et des barres de soutien à la deuxième salle de bain.
- Augmenté l'espace des espaces communs pour accueillir des fauteuils roulants, des déambulateurs et d'autres dispositifs d'assistance.

- Ajouté des tables ajustables dans les espaces de travail communs afin de s'adapter aux différentes hauteurs d'assise et d'offrir la possibilité de travailler en position assise ou debout, répondant ainsi aux besoins variés du personnel.

Nos employé·es apprécient venir au bureau, notamment en raison d'un espace ouvert et inclusif, conçu pour favoriser la collaboration et le partage des connaissances. Au-delà des rencontres nécessitant de la confidentialité, l'ensemble du personnel est encouragé à privilégier les aires ouvertes afin de soutenir les échanges, l'apprentissage entre pairs et un plus grand sentiment d'engagement collectif. Cette approche contribue à créer un milieu de travail où chacun·e peut se sentir connecté·e, soutenu·e et inspiré·e par les autres.

Bien que le travail à distance demeure prédominant, nous croyons qu'il est essentiel d'offrir à chacun·e la possibilité d'accéder à un environnement de travail sécuritaire, accessible et inclusif. Nous poursuivrons nos efforts pour identifier des occasions d'amélioration, dans notre champ d'action, afin d'adapter continuellement nos espaces aux besoins des employé·es et des personnes qui nous visitent.

### **Volet 3 : Technologies de l'information et de la communication (TIC)**

#### **Notre objectif d'accessibilité**

L'une des façons d'atteindre nos objectifs en matière d'accessibilité consiste à éliminer les obstacles liés aux technologies de l'information et des communications (TIC). Pour ce faire, nous identifierons et corrigerons les obstacles présents dans nos systèmes, notamment sur nos sites internet, nos réseaux, nos systèmes de télécommunications ainsi que nos outils informatiques et autres technologies utilisées au sein de l'organisation.

Nous nous engageons à rendre l'ensemble de nos systèmes TIC accessibles, afin d'offrir une expérience inclusive à toutes les personnes utilisatrices, y compris celles en situation de handicap. Dans cette optique, nous poursuivrons l'identification des obstacles potentiels à l'accessibilité et, sur cette base, mettrons en œuvre des mesures correctives concrètes pour les éliminer et améliorer l'expérience globale.

Par ailleurs, nous intégrons les principes d'accessibilité dès les premières étapes du développement de nouvelles solutions technologiques, ainsi que dans les mises à jour de nos systèmes existants. En réduisant les barrières liées aux TIC, nous visons à créer un environnement numérique inclusif, permettant à chacun·e de participer pleinement à nos activités et d'accéder à nos services, quels que soient ses besoins.

**Engagement 1** : S'assurer que les employé·es connaissent les fonctionnalités d'accessibilité qui leur sont offertes grâce aux différents systèmes et outils internes de TIC en :

1.1 Créant un guide « Outils d'accessibilité » pour les employé.es à partager lors de l'intégration et de l'orientation.

**Statut : Complété**

**Action :** Dans notre intranet, une section complète est dédiée aux ressources et aux outils d'accessibilité offerts, notamment sur Teams, Apple, Microsoft et Windows.

En février 2025, la version finale du guide d'accessibilité de Terrestar et de Strigo a été publiée en français et en anglais dans la section Accessibilité de notre intranet. Ce guide vise à outiller l'ensemble des employé-es en leur fournissant des repères concrets pour adopter des pratiques numériques plus accessibles et inclusives au quotidien.

**Engagement 2 :** Augmenter l'accessibilité sur nos plateformes de médias sociaux en :

2.1 Assurant le respect des normes d'accessibilité sur les plateformes de médias sociaux et en continuant d'améliorer notre contenu afin qu'il soit pleinement accessible à toutes et tous.

**Statut :** Complété (en cours)

**Action :** Pour assurer la conformité aux normes d'accessibilité, nous nous appuyons sur plusieurs ressources reconnues, notamment les lignes directrices de la Web Accessibility Initiative (WAI) du W3C, le guide pratique Accessibility 2 publié par l'Association of Registered Graphic Designers (RGD), ainsi que sur des listes de vérification proposées par The A11Y Project, Guia-WCAG, Digital A11Y, Deque University et WebAIM. Nous nous référons également aux critères détaillés définis dans la version 2.2 des Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). De plus, nos partenaires numériques et web, Mutation et Adviso, mettent à contribution leur expertise spécialisée en accessibilité afin de soutenir la création d'environnements numériques inclusifs, accessibles à toutes et à tous.

Dans le cadre de chaque nouveau projet, ainsi qu'au début de toute collaboration avec des partenaires externes, qu'ils soient nouveaux ou déjà en relation avec nous, nous revoyons systématiquement nos normes et lignes directrices en matière d'accessibilité. Cette démarche permet d'assurer une compréhension commune, un alignement clair et une conformité continue. Elle contribue également à ancrer durablement des pratiques accessibles dans l'ensemble de nos initiatives numériques et de communication.

À titre d'exemple, nous avons intégré des descriptions textuelles à toutes les vidéos présentes sur les sites de Terrestar et de Strigo, ainsi que des textes alternatifs descriptifs pour toutes les images diffusées sur nos plateformes.

**Engagement 3** : Veillez à ce que nos sites internet soient conformes aux normes WCAG en :

3.1 Collaborant avec des firmes externes afin d'évaluer les améliorations nécessaires pour rendre notre site internet conforme aux normes WCAG 2.2 niveau AA.

**Statut** : Complété (en cours)

**Action** : Notre directrice marketing veille à ce que nos sites internet demeurent conformes aux plus récentes normes d'accessibilité WCAG 2.2 de niveau AA. Nos partenaires en développement Web et en marketing numérique, Mutation et Adviso, réalisent des audits réguliers et assurent une veille continue en matière d'accessibilité à l'aide d'outils reconnus dans l'industrie, tels qu'axe DevTools, WAVE et NVDA, ainsi que de fonctionnalités de test permettant, par exemple, de réduire les animations lorsque nécessaire. Nous utilisons également des ressources spécialisées, comme le Contrast Checker de WebAIM, afin de valider l'accessibilité visuelle de nos contenus. Ces pratiques favorisent un alignement constant avec l'évolution des normes et sont intégrées dans l'ensemble des mises à jour de nos sites Web, afin d'offrir une expérience numérique inclusive et accessible à toutes et à tous. L'accessibilité et la compatibilité constituent également des piliers essentiels de l'approche de développement Web de Mutation.

#### **Volet 4: Communication, autre que les technologies de l'information et des communications (TIC)**

##### **Notre objectif d'accessibilité**

Identifier et aborder les obstacles dans toutes nos communications, non seulement dans les technologies de l'information et de la communication, est essentiel pour obtenir un milieu de travail sans obstacles. Nous mettrons en œuvre des plans pour garantir que nos documents commerciaux, nos documents publicitaires et nos documents liés à nos produits et services répondent aux besoins d'accessibilité.

Nous nous engageons à étendre notre initiative d'accessibilité au-delà des seuls domaines des technologies de l'information et de la communication pour inclure toutes nos communications. Cela inclut notre documentation commerciale, nos documents publicitaires et tout matériel lié à nos produits et services.

Pour y parvenir, nous chercherons à identifier et éliminer les obstacles potentiels dans nos communications. Cela peut impliquer de réviser nos documents pour s'assurer qu'ils sont rédigés dans un langage clair et facile à comprendre, d'utiliser des formats accessibles comme du texte agrandi ou du braille au besoin, et d'intégrer des descriptions audio pour le contenu visuel dans nos supports publicitaires et promotionnels. En intégrant des pratiques d'accessibilité dans toutes nos communications, nous visons à garantir que chaque individu, y compris les personnes en situation de handicap, puisse accéder à l'information de manière équitable et efficace, contribuant ainsi à créer un environnement de travail sans obstacles où tous les membres de notre communauté peuvent s'épanouir.

**Engagement 1** : Intégrer les principes du design accessible dans nos normes formelles de communication et de marque.

1.1 Révision des directives de communication et de marque de Terrestar pour améliorer les normes d'accessibilité, telles que le langage clair dans la mesure du possible.

**Statut : Complété**

**Action** : En juin 2025, nous avons finalisé deux guides de normes, l'un pour Terrestar Solutions et l'autre pour Strigo, dans les deux langues officielles. Chaque guide précise comment appliquer les normes graphiques afin de soutenir la conformité aux exigences d'accessibilité Web WCAG 2.2 niveau AA dans l'ensemble des interfaces numériques, y compris les plateformes internes, pour répondre aux besoins de toutes et tous.

Les guides ont été partagés avec l'ensemble du personnel, ainsi qu'avec les fournisseurs externes et les partenaires d'affaires qui contribuent aux projets de Terrestar et de Strigo. Leur application constante est attendue dans toutes les situations. Ces guides encouragent l'utilisation d'un langage clair, simple et inclusif, de même que le recours aux fonctionnalités intégrées des outils (Word, PowerPoint et PDF) afin de faciliter la création de documents accessibles. Ils feront l'objet de révisions et de mises à jour régulières pour demeurer alignés sur l'évolution des normes en matière d'accessibilité.

## **Volet 5 : Approvisionnement en biens, services et installations**

### **Notre objectif d'accessibilité**

Nous nous engageons à identifier et à éliminer les obstacles à l'accessibilité dans l'approvisionnement en biens, en services et en installations. À cette fin, nous communiquons clairement nos exigences en matière d'accessibilité à l'ensemble de nos fournisseurs actuels et futurs, afin d'assurer une compréhension partagée de nos attentes et de nos objectifs. En collaborant avec des partenaires qui adhèrent à ces principes, nous contribuons à réduire les obstacles rencontrés par les personnes en situation de handicap et à favoriser un accès équitable à nos produits et services.

Nous poursuivons également nos efforts pour intégrer l'accessibilité à l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement. Cette démarche repose sur une collaboration continue avec nos partenaires, ainsi que sur une sensibilisation accrue à l'importance de l'accessibilité dans toutes les étapes, de la conception à la livraison.

En travaillant avec des fournisseurs qui partagent cet engagement, nous contribuons à bâtir un écosystème plus inclusif. Ensemble, nous intégrons des pratiques et des solutions accessibles à chaque étape de notre chaîne d'approvisionnement, ce qui renforce l'accessibilité de nos offres tout en favorisant une culture d'inclusion au sein de notre réseau de partenaires.

**Engagement 1** : Assurer une bonne gouvernance de l'accessibilité en mettant en œuvre une politique d'approvisionnement formelle qui intègre les normes d'accessibilité dans le processus d'approvisionnement en :

1.1 Élaborant et déployant une nouvelle politique d'approvisionnement visant à prioriser des biens, des services et des installations accessibles ou sans obstacles ou favorisant l'accessibilité.

**Statut** : Complété (partiellement)

**Action** : La politique prévoit que Terrestar s'engage à identifier, prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité, en portant une attention particulière aux réalités vécues par les personnes en situation de handicap. Dans cette optique, nous intégrons des critères d'accessibilité à nos pratiques d'approvisionnement et communiquons clairement nos attentes à l'ensemble de nos fournisseurs actuels et futurs, afin d'assurer un alignement avec nos objectifs en matière d'accessibilité.

Nous offrons également une formation aux personnes responsables des achats afin de les outiller pour appliquer la politique et reconnaître des solutions et des conceptions accessibles. Certains de nos fournisseurs, tels que SharePoint, Mutation (agence Web) et WebRTC, appliquent déjà des normes reconnues en matière d'accessibilité. Toutefois, en raison des ressources restreintes, nous ne sommes pas encore en mesure d'exiger des engagements formels de la part de tous les fournisseurs pour l'année à venir. Des éléments restent à développer, notamment des ententes contractuelles précises intégrant des exigences d'accessibilité, des outils de suivi de la conformité, ainsi qu'une capacité accrue de coordination avec les fournisseurs.

Dans ce contexte, nous poursuivons nos efforts afin d'améliorer progressivement l'accessibilité dans nos processus et pratiques d'approvisionnement. D'ici à ce que des ressources supplémentaires soient en place, les considérations d'accessibilité continueront d'être intégrées au cas par cas dans nos démarches d'approvisionnement, en privilégiant des solutions accessibles lorsque cela est possible.

1.2 Fournir à tout le personnel responsable de l'approvisionnement une formation sur la nouvelle politique et sur la façon d'identifier les conceptions accessibles.

**Statut** : **Complété**

**Action** : La politique d'approvisionnement a été communiquée à l'ensemble des employé·es en septembre 2025 et est maintenant accessible sur notre intranet.

Nous visons à prioriser, dans la mesure du possible, des options accessibles ou sans obstacles. À titre d'exemple, l'approvisionnement en outils et en équipements est adapté aux

besoins individuels, afin de s'assurer que chaque personne dispose des ressources nécessaires pour accomplir pleinement son rôle.

## **Volet 6 : Conception et prestation de programmes et services**

### **Notre objectif d'accessibilité**

Nous nous engageons à faire en sorte que nos programmes et nos services soient accessibles à toutes et à tous, en identifiant et en éliminant les obstacles pouvant en limiter l'accès.

Pour atteindre cet objectif, nous mettons en œuvre des mesures concrètes visant à améliorer l'accessibilité de nos systèmes, de nos réseaux, ainsi que de nos programmes et services. Cela comprend l'intégration de technologies et de pratiques conformes aux normes d'accessibilité reconnues, de même que la formation de notre personnel afin d'offrir des services inclusifs et adaptés aux divers besoins.

Nous nous engageons également à repérer et à réduire les obstacles potentiels en recueillant les rétroactions des personnes utilisatrices, y compris celles en situation de handicap. En intégrant ces perspectives à nos démarches d'amélioration continue, nous visons à créer des environnements et des services véritablement accessibles, favorisant une participation équitable et significative de l'ensemble de notre communauté.

**Engagement 1** : Fournir des conseils et du soutien visant à éliminer les obstacles à l'engagement des client.es dans la prestation de programmes et de services en :

1.1 Déployant une formation axée sur la diversité, l'équité et l'inclusion afin de sensibiliser et soutenir l'ensemble des employé.es dans l'identification et l'élimination des obstacles en milieu de travail.

#### **Statut : Complété**

**Action** : Nous avons collaboré avec Elance à l'élaboration d'un plan de formation. L'objectif de cette initiative était de favoriser l'adoption de pratiques équitables et impartiales dans l'ensemble de nos processus, y compris dans nos interactions avec les fournisseurs et les client.es.

Un plan de formation a été développé pour l'ensemble des employé-es, abordant notamment les thématiques suivantes

- Chapitre 1 : Les fondements de la DEI (diversité, équité et inclusion)
- Chapitre 2 : Biais inconscient

## Volet 7 : Transport

Terrestar n'offre pas de services de transport aux employé·es ni au public. Les exigences en matière de transport prévues par la Loi canadienne sur l'accessibilité (ACA) ne s'appliquent donc pas actuellement à nos activités, et aucun obstacle lié à ce domaine n'a été identifié.

Par conséquent, notre plan d'accessibilité se concentre principalement sur les aspects relevant directement de notre contrôle, tels que nos installations physiques, nos communications, nos technologies et nos services.

Bien que le transport ne fasse pas partie de nos activités à ce jour, nous demeurons engagés à identifier et à éliminer les obstacles à l'accessibilité dans l'ensemble de nos opérations, conformément à l'ACA. Advenant une évolution de nos activités incluant des services de transport, nous procéderions à une révision de notre plan d'accessibilité afin d'y intégrer ces nouvelles considérations et de nous conformer aux exigences applicables.

## RÉTROACTION

Depuis la mise en place de notre plan d'accessibilité, aucun commentaire n'a été reçu. Toutefois, il est important de souligner que l'absence de rétroaction ne signifie pas nécessairement qu'il n'existe pas d'obstacles à l'accessibilité. Afin d'adopter une approche plus proactive, nous avons intégré des questions spécifiques sur l'accessibilité dans notre sondage auprès des employé·es en 2026. À ce jour, ces démarches n'ont pas permis de recueillir de commentaires sur l'état actuel de l'accessibilité.

Cela étant dit, nous accordons une grande importance à offrir un environnement de travail juste, équitable et inclusif. Les rétroactions reçues de la part de nos employé·es sont très positives et témoignent du soutien offert, des conditions favorables à leur développement professionnel ainsi que de l'attention portée à leur bien-être. La qualité de vie au travail demeure une priorité pour notre organisation.

Nous reconnaissons que l'accessibilité est un processus en constante évolution. C'est pourquoi nous encourageons une communication ouverte afin de mieux identifier les axes d'amélioration et de poursuivre nos efforts de manière continue. Nous demeurons engagés à mettre en place des initiatives concrètes qui favorisent l'engagement, la satisfaction et le bien-être de toutes et tous. Cet engagement se reflète notamment dans les résultats de notre sondage annuel Net Promoter Score (NPS), où nous avons obtenu un résultat de 81 %, un résultat bien supérieur aux références du marché.

En tant que petite entreprise œuvrant principalement en interentreprises, les occasions de recueillir des commentaires de manière proactive peuvent être plus limitées. Nous poursuivons néanmoins nos efforts afin de créer davantage d'occasions d'échange et d'impliquer tant nos employé·es que nos client·es dans cette démarche d'amélioration continue.

# CONSULTATIONS

## Résumé

Il est important d'impliquer activement les personnes en situation de handicap dans l'élaboration des politiques, des processus et des systèmes qui les concernent. Dans cet esprit, nous avons consulté le Comité d'action des personnes vivant des situations de handicap (CAPVISH) dans le cadre de l'élaboration de notre rapport d'avancement. Cette collaboration nous a permis de mieux identifier les occasions de renforcer l'accessibilité dans l'ensemble de nos initiatives chez Terrestar.

## Processus de consultation

Une copie du rapport d'avancement de Terrestar a été transmise à CAPVISH en anglais, sous forme de document MS Word, afin de permettre l'ajustement de la taille des caractères et d'assurer la compatibilité avec les lecteurs d'écran. Nous avons également offert à CAPVISH la flexibilité de déterminer son propre échéancier pour l'examen du rapport et le retour de ses commentaires.

CAPVISH a procédé à l'analyse du document et a transmis ses commentaires directement dans celui-ci. Leur révision a porté principalement sur la clarté, l'exhaustivité et la transparence des informations présentées, notamment en ce qui concerne le suivi des progrès, les mécanismes de collecte et d'intégration des rétroactions, ainsi que les approches envisagées pour poursuivre l'élimination des obstacles à l'accessibilité dans le temps.

## Résultats

CAPVISH a reconnu les progrès réalisés par Terrestar dans l'amélioration de l'accessibilité dans plusieurs domaines clés, notamment l'emploi, l'environnement bâti, les technologies de l'information et des communications, l'approvisionnement ainsi que la conception et la prestation des programmes et services.

De manière générale, CAPVISH a souligné que le rapport d'avancement présente un portrait solide des actions réalisées et met en évidence des progrès significatifs vers l'atteinte des objectifs d'accessibilité de Terrestar. L'organisme a également reconnu les efforts déployés pour renforcer la formation en inclusion, diversité et équité (DEI), améliorer l'accessibilité en milieu de travail, intégrer des pratiques accessibles dans les environnements numériques et les communications, ainsi que favoriser des services plus inclusifs pour la clientèle.

CAPVISH a par ailleurs identifié certains aspects pour lesquels des précisions supplémentaires permettraient de renforcer la transparence et la compréhension des progrès réalisés. Ces commentaires ont été pris en compte et intégrés dans l'ensemble du rapport d'avancement, notamment par :

- Ajouter des précisions sur les éléments partiellement réalisés, en incluant les défis à relever, les échéances prévues ainsi que des indicateurs de résultats mesurables.
- Mieux expliquer de quelle façon la rétroaction des employé-es est prise en compte dans l'évaluation de l'efficacité des initiatives en matière d'accessibilité.
- Bonifier l'information relative aux formations en diversité, équité, inclusion et accessibilité, notamment en précisant le contenu, le taux de participation, les mises à jour prévues et les méthodes d'évaluation de leur efficacité dans le temps.
- Fournir un contexte additionnel sur les mécanismes mis en place pour assurer la compréhension et le respect des politiques liées à l'accessibilité, incluant le Code de conduite et d'éthique des affaires ainsi que les lignes directrices en matière de communication et de marque.
- Préciser la manière dont l'efficacité des améliorations apportées à l'environnement bâti sera évaluée, notamment en considérant la participation d'employé-es, de personnes en situation de handicap ou d'expert-es en accessibilité.
- Ajouter des informations sur les façons dont les mesures d'accessibilité liées aux technologies de l'information et des communications sont suivies et évaluées, par exemple au moyen d'audits ou d'autres mécanismes d'examen.
- Détailler les approches prévues pour appliquer et suivre les exigences d'accessibilité auprès des fournisseurs, incluant les actions envisagées pour combler les écarts actuels en matière de ressources.
- Explorer la mise en place de mécanismes de rétroaction plus proactifs afin de mieux repérer les obstacles, notamment dans les situations où peu de commentaires sont reçus.
- Renforcer la conclusion en réitérant les principales réalisations, en identifiant les priorités pour la prochaine période de rapport, et en précisant la façon dont les résultats liés à l'accessibilité seront suivis dans le temps.

## CONCLUSION

Terrestar Solutions inc. demeure fermement engagée à bâtir un environnement inclusif et accessible pour toutes et à tous. Ce rapport d'avancement met en lumière les actions concrètes réalisées et les progrès accomplis dans l'ensemble des domaines prioritaires en matière d'accessibilité. Bien que des avancées significatives aient été réalisées, nous reconnaissons que cette démarche s'inscrit dans une amélioration continue, et nous poursuivrons nos efforts afin de renforcer et de maintenir ces progrès dans temps. Nous sommes fiers de l'élan créé ainsi que des pratiques désormais intégrées à nos activités.

Nous reconnaissons également que l'accessibilité est un processus évolutif, qui repose sur l'écoute, l'évaluation et l'ajustement continu. Les commentaires formulés par CAPVISH ont permis de mettre en évidence l'importance de clarifier non seulement les actions réalisées, mais aussi les mécanismes de suivi, d'évaluation des résultats et les mesures envisagées pour combler les écarts persistants. Ils renforcent également la nécessité de continuer à intégrer la

perspective des personnes en situation de handicap dans l'évolution de nos pratiques. Dans cette optique, nous poursuivrons le renforcement de nos mécanismes de suivi des progrès, d'évaluation des résultats et de documentation des apprentissages pour chacun des domaines prioritaires.

En regardant vers l'avenir, nous entendons poursuivre ce travail avec transparence, collaboration et responsabilité. En poursuivant le dialogue avec nos employé-es, nos client-es, les personnes en situation de handicap, nos partenaires en accessibilité et les organismes communautaires, nous veillerons à ce que nos actions demeurent concrètes, adaptées et alignées avec les objectifs de la Loi canadienne sur l'accessibilité.

Grâce à cet engagement continu, Terrestar poursuivra ses efforts pour offrir un environnement de travail et de services où chaque personne peut contribuer, participer pleinement et évoluer dans le respect de ses besoins, dans un cadre équitable, inclusif et digne.

