

LCA, Premier rapport d'étape, PlanetHoster, 2025-06-01, Version 1

LCA, Premier rapport d'étape, PlanetHoster, 2025-06-01, Version 1 (rapport d'avancement du plan d'accessibilité 2024 de PlanetHoster)

Soumis à
MM. Mina Shenouda et Normand Lemay

Par Louis Roy, rédacteur sénior

29 mai 2025

- [1 Général](#)
 - [1.1 Principes](#)
 - [1.2 Processus de rétroaction](#)
- [2 Sommaire de gestion](#)
- [3 État de l'avancement dans les secteurs clés](#)
 - [3.1 Emploi](#)
 - [3.2 L'environnement bâti](#)
 - [3.3 Technologies de l'information et des communications \(TIC\)](#)
 - [3.4 Les communications, autres que les TIC](#)
 - [3.5 L'acquisition de biens, de services et d'installations](#)
 - [3.6 La conception et la prestation de programmes et de services](#)
 - [3.7 Le transport](#)
- [4 Consultations](#)
- [5 Commentaires](#)
- [6 Conditions liées aux règlements](#)
- [7 Conclusion](#)
- [8 Annexes](#)

Général

Le présent rapport d'avancement sur l'accessibilité s'applique à PlanetHoster et a été préparé conformément aux exigences de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (LCA) (L.C. 2019, ch. 10) et de ses règlements.

Principes

En préparant le plan d'accessibilité, PlanetHoster a été guidé par les principes suivants énoncés à l'article 6 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* :

1. toute personne doit être traitée avec dignité, quel que soit sa déficience;
2. toutes les personnes doivent avoir la même possibilité de mener la vie qu'elles peuvent et souhaitent mener, indépendamment de leurs déficiences;
3. toutes les personnes doivent avoir un accès sans obstacle à une participation pleine et égale à la société, quels que soient leurs déficiences;
4. toutes les personnes doivent disposer d'options significatives et être libres de faire leurs propres choix, avec un soutien si elles le souhaitent, quel que soit leur déficience;
5. les lois, les politiques, les programmes, les services et les structures doivent tenir compte des déficiences des personnes, des différentes façons dont les personnes interagissent avec leur environnement et des formes multiples et croisées de marginalisation et de discrimination auxquelles les personnes sont confrontées;
6. les personnes déficientes doivent être engagées dans l'élaboration et la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures; et
7. l'élaboration et la révision des normes d'accessibilité et l'établissement de réglementations doivent avoir pour objectif d'atteindre le plus haut niveau d'accessibilité pour les personnes déficientes.

Veuillez visiter <https://www.planethoster.ca/fr/plan-accessibilite>, car notre plan d'accessibilité y est diffusé.

Processus de rétroaction

PlanetHoster dispose d'un processus pour recevoir de la rétroaction et y répondre, y compris toute rétroaction sur la façon dont les services sont fournis aux personnes en situation de handicap.

Notre plan d'accessibilité, notre rapport d'avancement et une description de notre processus de rétroaction sur l'accessibilité sont offerts dans les formats suivants : imprimés, gros caractères, électronique ou autres formats convenus.

Notre processus de rétroaction permet au public de commenter l'élaboration du plan d'accessibilité initial de PlanetHoster et les obstacles à l'accessibilité qu'il a pu rencontrer en accédant au site Web de PlanetHoster ou en commandant, installant ou utilisant les services de PlanetHoster.

Le processus de rétroaction comprend les éléments suivants :

- Les commentaires peuvent être fournis par l'une ou l'autre de ces méthodes :
 1. par téléphone au [+1.514.802.1644];
 2. en remplissant le formulaire en ligne à l'adresse <https://www.planethoster.ca/fr/Contact>; ou
 3. par courrier au 4416, rue Louis-B.-Mayer, Laval, QC H7P 0G1.
- Les commentaires peuvent être fournis de manière anonyme.
- PlanetHoster accusera réception de tout commentaire reçu, sauf s'il s'agit d'un commentaire anonyme.
- Formats alternatifs – Cette description du processus de rétroaction de PlanetHoster peut être disponible en format imprimé, en gros caractères, en braille, en format audio et en format électronique compatible avec les technologies d'adaptation destinées à aider les personnes handicapées, ou dans tout autre format que nous pourrions accepter de fournir. Pour obtenir la description du retour d'information, veuillez envoyer votre demande en utilisant l'une des méthodes décrites aux points 1 à 3 ci-dessus.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez visiter <https://www.planethoster.ca/fr/plan-accessibilite>, car notre processus de rétroaction y est maintenu.

La personne qui reçoit la rétroaction sur l'accessibilité chez PlanetHoster est celle qui occupe le poste de rédacteur technique sénior (Louis Roy).

Sommaire de gestion

Des discussions internes entre le PDG de PlanetHoster et le rédacteur technique principal ont eu lieu pour le plan d'accessibilité initial. PlanetHoster consultera aussi des personnes déficientes pour préparer des versions améliorées de ce plan.

Aucune rétroaction n'a été reçue des employés ou des clients de PlanetHoster depuis la mise en place du plan d'accessibilité.

État de l'avancement dans les secteurs clés

Le présent rapport d'avancement s'aligne sur les secteurs clés décrits dans notre plan sur l'accessibilité et fait le point sur les mesures que nous avons prises jusqu'à présent pour faire avancer le dossier de l'accessibilité. Il comprend également des apprentissages supplémentaires et les défis que nous avons reconnus et que nous entendons relever au fil du temps dans le cadre de nos efforts continus et à long terme.

Afin d'assurer une approche équilibrée et ciblée dans chaque domaine clé, les responsabilités relatives à la définition des priorités, à l'action et à l'élimination des obstacles à l'accessibilité sont réparties entre le responsable et le PDG. Leurs efforts sont guidés par les employés et éventuellement des groupes de consultation, pour s'assurer que nous atteignons les objectifs.

Cette approche offre également plus de souplesse pour consulter les personnes ayant des besoins d'accessibilité afin d'obtenir une rétroaction directe sur la façon dont nous pouvons nous améliorer dans chaque domaine clé. Les groupes de consultation comprennent notre groupe de ressources pour les employés chez PlanetHoster, notre clientèle et d'autres personnes qui peuvent fournir des renseignements sur les expériences d'accessibilité positives et négatives qu'ils ont vécues avec de nombreuses entreprises différentes, y compris PlanetHoster.

Notre plan étant récent, une approche d'amélioration continue est adoptée.

Emploi

PlanetHoster peut employer actuellement des personnes souffrant d'une déficience. Si tel est le cas, la société veillera à ne pas créer d'obstacles à l'accessibilité et s'efforcera de supprimer tout obstacle existant.

Voici un aperçu des mesures immédiates que nous avons prises et des progrès à court terme que nous avons réalisés :

- Un sondage auprès des employés pour vérifier s'il y en a qui ont des déficiences est planifié (voir le paragraphe [Consultations](#)).

L'environnement bâti

Les bureaux de PlanetHoster sont loués dans un immeuble. PlanetHoster a également accès à des centres de données dans le monde entier. Ces infrastructures ne sont pas accessibles au public.

Si des employés déficients sont embauchés, PlanetHoster s'efforcera de supprimer tout obstacle à l'accessibilité, à condition que les solutions proposées soient en conformité avec les limites imposées par les propriétaires des bâtiments.

Voici un aperçu des mesures immédiates que nous avons prises et des progrès à court terme que nous avons réalisés :

- Non applicable pour le moment.

Technologies de l'information et des communications (TIC)

PlanetHoster fournit des services d'hébergement web qui sont vendus en ligne sur www.planethoster.ca. PlanetHoster veille à ce que son site web ne contienne pas d'obstacles à l'accessibilité. Pour ce faire, PlanetHoster procède régulièrement à des audits automatisés et humains de son site web et de son application mobile afin d'identifier et de supprimer les obstacles. En outre, PlanetHoster consulte la conceptrice, qui est une experte en accessibilité des sites web, afin de fournir des conseils à son équipe logicielle, de sorte que l'accessibilité soit intégrée dès le stade de la conception. Les efforts de PlanetHoster pour améliorer l'accessibilité s'appuient sur les lignes directrices pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG). PlanetHoster poursuivra ces efforts au fur et à mesure de l'évolution du site web et des autres plateformes.

Voici un aperçu des mesures immédiates que nous avons prises et des progrès à court terme que nous avons réalisés :

- Refonte du site web en cours en tenant compte des considérations ergonomiques.
- Mise sur pied d'outils informatiques pour uniformiser la conception.

Les communications, autres que les TIC

Lorsque PlanetHoster envoie des communications à ses clients, celles-ci sont envoyées dans un format lisible par machine.

Voici un aperçu des mesures immédiates que nous avons prises et des progrès à court terme que nous avons réalisés :

- Non applicable pour le moment.

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

Tel que décrit précédemment, les services de PlanetHoster sont achetés en ligne par l'entremise de www.planethoster.ca.

Voici un aperçu des mesures immédiates que nous avons prises et des progrès à court terme que nous avons réalisés :

- Non applicable pour le moment.

La conception et la prestation de programmes et de services

La conception et la prestation des programmes et des services de PlanetHoster sont conformes aux politiques et aux règlements du CRTC. Notre site Web répond aux exigences d'accessibilité et, sur demande, les personnes ayant une déficience visuelle peuvent demander des formats alternatifs pour la gestion des factures et l'information sur la qualité du service. Les personnes souhaitant obtenir des formats alternatifs doivent envoyer un courrier électronique à [<https://www.planethoster.ca/fr/Contact>]. Veuillez indiquer « Plan d'accessibilité » dans l'objet du message par courriel ou du formulaire.

L'accessibilité de l'assistance à la clientèle est assurée conformément aux exigences suivantes du CRTC :

- Le service à la clientèle est accessible au point de fournir un accommodement raisonnable aux personnes déficientes par les moyens suivants :
 - en formant les représentants du service à la clientèle à traiter les demandes des personnes déficientes et en les familiarisant avec les produits et services de PlanetHoster destinés aux personnes déficientes ; et
 - en rendant accessibles les systèmes de réponse vocale interactive.
- Lorsque les fonctions de service à la clientèle sur les sites Web ne sont pas accessibles, les personnes déficientes n'encourent pas de frais ou ne sont pas désavantagées si elles utilisent un autre canal de service à la clientèle pour accéder à ces fonctions. PlanetHoster rend accessibles toutes les fonctions de service à la clientèle qui sont disponibles uniquement sur le site Web.
- Les relevés de facturation, les encarts de facturation et les informations sur les tarifs et autres conditions de service doivent être fournis dans un format alternatif aux abonnés aveugles qui en font la demande.

Voici un aperçu des mesures immédiates que nous avons prises et des progrès à court terme que nous avons réalisés :

- Les employés ont été avisés des politiques.

Le transport

PlanetHoster ne fournit aucun service, interne ou externe, lié au transport.

Voici un aperçu des mesures immédiates que nous avons prises et des progrès à court terme que nous avons réalisés :

- Un plan de contingence sera mis en place pour prévoir l'éventualité où l'un de nos employés devenait invalide (accident, etc.), pour éviter qu'il ne perde son travail.

Consultations

Depuis l'élaboration et la publication de notre plan sur l'accessibilité, nous avons continué d'en apprendre beaucoup sur chacun de nos secteurs prioritaires en nous documentant.

Nous entendons consulter directement les personnes en situation de handicap. Ces consultations nous aideront à reconnaître et à comprendre l'impact des obstacles rencontrés par ces dernières. Les déficiences suivantes seront prises en considération :

- **Les déficiences visuelles.** Certains utilisateurs ont une déficience visuelle qui les empêche de voir clairement ou de percevoir les contrastes des couleurs. C'est le cas notamment des utilisateurs aveugles ou daltoniens. Pour eux, des descriptions audio ou des combinaisons de couleurs accessibles peuvent être utilisées.
- **Déficience auditive.** Les utilisateurs souffrant de déficiences auditives peuvent être des sourds ou des personnes souffrant d'une perte auditive partielle. Le sous-titrage des contenus audio peut offrir à ces utilisateurs une expérience plus accessible.
- **Déficiences physiques.** Certaines personnes ont des problèmes de mobilité qui peuvent affecter leur dextérité et leur capacité à faire des mouvements précis, ce qui peut rendre l'utilisation d'une souris difficile. Le site web doit être correctement codé pour les dispositifs de technologie d'assistance afin de fournir un contenu accessible aux utilisateurs souffrant de telles déficiences physiques.
- **Déficiences cognitives.** Certains utilisateurs peuvent souffrir de troubles cognitifs tels que la dyslexie, la démence ou un trouble du traitement auditif. L'utilisation d'une police de caractères spécifique peut être envisagée. Tout contenu audio doit être accompagné d'une transcription pour les personnes souffrant de troubles du traitement auditif.
- **Déficiences mentales.** Certains employés et utilisateurs peuvent souffrir de troubles mentaux. Ces déficiences mentales peuvent causer des déficiences cognitives. L'adoption de politiques particulières pour les aider au travail doivent être prévues si leur condition nuit aux attentes.

Stratégies :

- Un engagement continu auprès de notre comité consultatif à PlanetHoster afin d'obtenir des commentaires et des suggestions sur la façon dont nous pouvons améliorer l'accessibilité dans nos processus de recrutement et de demande d'accommodement, les possibilités d'emploi, les produits et services, et plus encore. Les personnes consultées devront fournir des commentaires sur notre plan d'accessibilité et notre rapport d'avancement.
- Organisation de séances de consultation virtuelles et d'entrevues avec des personnes en situation de handicap à l'échelle du pays, en partenariat avec un fournisseur de premier plan dans le domaine de l'accessibilité. Cela comprend la rétroaction directe sur nos produits et services, les options de service à la clientèle, les canaux de communications numériques, les environnements bâtis, les pratiques d'embauche et d'emploi, ainsi que la rétroaction générale. Tous les commentaires seront transmis directement à la direction.
- Participation aux séances de l'Association canadienne des télécommunications pour en apprendre davantage sur les sujets d'intérêt pour PlanetHoster.
- Les consultations devront renforcer la nécessité d'éliminer certains obstacles déjà reconnus, nous aidant ainsi à établir l'ordre de priorité des mesures à prendre. Si de nouveaux obstacles sont reconnus, nous en tiendrons compte dans le cadre de nos efforts organisationnels visant à améliorer l'accessibilité.

Commentaires

Aucune rétroaction n'a encore été reçue des employés ou des clients de PlanetHoster depuis la mise en place du plan d'accessibilité.

Conditions liées aux règlements

Comme l'exige l'article 51(1) de la LCA, nous devons établir les conditions et dispositions applicables précises. Cela se fera au cours de 2026, en conformité avec notre plan.

Conclusion

La préparation de notre plan d'accessibilité nous permettra de faire des progrès importants dans notre engagement continu à améliorer l'accessibilité des produits, des services, des pratiques d'emploi, de l'environnement bâti, des TIC, de l'approvisionnement et des moyens de communication autres que les TIC.

Nous en sommes au début du projet de mise en place des pratiques exigées. Le plan de projet préliminaire est achevé. Lorsque le projet sera terminé, un programme en continu sera effectif et conforme à notre plan d'accessibilité disponible au lien <https://www.planethoster.ca/fr/plan-accessibilite>.

Notre prochain rapport d'avancement sera publié au plus tard le 31 mai 2026.

Annexes

Non applicable.