

Cooptel

PLAN SUR L'ACCESSIBILITÉ

2024-2027



TABLE DES MATIÈRES

Renseignements généraux.....	3
1. Informations générales de l'entreprise.....	3
2. Déclaration d'engagement.....	3
3. Personne-ressources et processus de rétroaction.....	3
3.1. Observations anonymes.....	4
3.2. Accusé de réception des observations reçues.....	4
3.3. Utilisation des observations.....	4
4. Formats substitués.....	4
Principes et définitions	5
1. Principes de la Loi Canadienne sur l'accessibilité.....	5
2. Définitions.....	5
Résumé du plan.....	5
1. L'environnement bâti.....	6
2. L'emploi.....	7
3. Les technologies de l'information et des communications (TIC).....	7
4. Les communications autres que les TIC.....	7
5. L'acquisition de biens, de services et d'installations.....	8
6. La conception et la prestation de programmes et de services.....	8
7. Le transport.....	8
Consultation des personnes	9

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1. Informations générales de l'entreprise

Cooptel est une coopérative qui a vu le jour en 1944.

Nous offrons des produits et services de téléphonie, Internet et télévision en utilisant la fibre optique à la maison principalement en milieux ruraux. Nous avons deux bureaux d'affaires soit à Valcourt et à Louiseville.

2. Déclaration d'engagement

De par notre statut de coopérative et notre mission, nous avons à cœur de répondre aux besoins de la communauté et de notre clientèle. Nous avons d'ailleurs su nous démarquer par notre excellent service clients. Nous sommes donc soucieux de répondre aux objectifs d'accessibilité de l'ensemble de notre clientèle qui peut vivre des limitations fonctionnelles à différents niveaux.

3. Personne-ressources et processus de rétroaction

Nous vous invitons à nous faire part de vos observations au sujet des obstacles à l'accessibilité que vous avez pu rencontrer en traitant avec nous ou sur la façon dont nous mettons en œuvre notre plan sur l'accessibilité.

La personne responsable de la réception des observations chez Cooptel est **Madame Mélanie Fortier**, directrice des ressources humaines.

Les observations peuvent être générales ou particulières, mais le fait de fournir plus de détails, tels que la date, le titre de la page Web, de l'application ou de l'activité concernée, peut nous permettre de mieux comprendre vos préoccupations.

Vous pouvez envoyer vos observations par :

La poste

Mélanie Fortier
Directrice ressources humaines
5521, chemin de l'Aéroport
Valcourt (Québec)
J0E 2L0

Courriel

accessibilite@cooptel.coop

Téléphone

450-532-5656 ou 1-888-532-2667 poste 1028

du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h à 16h30 (heure de l'Est)

Formulaire en ligne

<https://www.cooptel.ca/formulaire-de-retroaction-sur-laccessibilite/>

3.1. Observations anonymes

Si vous nous faites part de vos observations, vous pouvez fournir vos renseignements personnels et vos coordonnées, mais vous n'êtes pas dans l'obligation de le faire.

Si vous souhaitez soumettre vos observations de façon anonyme, le formulaire en ligne est la meilleure méthode pour le faire. De cette façon, nous ne verrons pas vos coordonnées, telles qu'un numéro de téléphone ou une adresse électronique.

3.2. Accusé de réception des observations reçues

Un accusé de réception automatique sera envoyé pour les observations reçues par courriel et par le biais de notre formulaire en ligne. Les observations fournies par téléphone impliquent une interaction directe avec le responsable de la réception des observations chez Cooptel et, par conséquent, l'employé accusera réception de l'observation. Pour les observations reçues par courrier, si les coordonnées sont fournies, un accusé de réception sera envoyé à l'adresse fournie.

3.3. Utilisation des observations

Vos observations aideront Cooptel à améliorer continuellement ses efforts en matière d'accessibilité. Certaines observations peuvent ne pas nécessiter une réponse directe ou un suivi immédiat, tandis que d'autres peuvent mettre en évidence des enjeux qui doivent être traités immédiatement. Cependant, toutes les observations reçues seront prises en considération et aideront Cooptel à rédiger ses rapports d'avancement sur l'accessibilité et nous permettront de savoir comment nous progressons vers nos objectifs en matière d'accessibilité.

4. Formats substitués

Pour obtenir ce plan dans un autre format, ainsi qu'une description de notre procédure de soumission, veuillez communiquer avec Mme Mélanie Fortier.

Un délai maximal de 15 jours suivant la date de réception de la demande initiale doit être prévu pour la production du plan dans les formats suivants :

- Papier dans une police de taille ordinaire
- Papier dans une police de grande taille

Un délai maximal de 45 jours suivant la date de réception de la demande initiale doit être prévu pour la production du plan dans les formats suivants :

- Braille (système d'écriture tactile à points saillants, à l'usage des personnes aveugles ou fortement malvoyantes)
- Audio (enregistrement du texte lu à haute voix par une personne)

PRINCIPES ET DÉFINITIONS

1. Principes de la Loi canadienne sur l'accessibilité

La Loi canadienne sur l'accessibilité a été adoptée par le gouvernement en 2019 ayant comme objectif «un pays exempt d'obstacles au plus tard le 1er janvier 2040, à l'avantage de tous, en particulier des personnes handicapées, particulièrement par la reconnaissance et l'élimination d'obstacles ainsi que la prévention de nouveaux obstacles.

Cette loi reconnaît les principes suivants :

- Le droit de toute personne à être traitée avec dignité, quels que soient ses handicaps;
- Le droit de toute personne à l'égalité des chances d'épanouissement, quel que soient ses handicaps;
- 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;
- 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;
- 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 leur environnement;
- 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;
- L'élaboration et la révision de normes d'accessibilité et la prise de règlement doivent être faites dans l'objectif d'atteindre le niveau d'accessibilité le plus élevé qui soit pour les personnes handicapées.

2. Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent à l'entièreté du plan :

- Handicap :** *Déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive ou trouble d'apprentissage ou de communication. Les handicaps peuvent être permanents, temporaires ou épisodiques.*
- Obstacle :** *Tout ce qui nuit à la participation pleine et égale d'une personne en raison de son handicap. Un obstacle peut être physique, architectural, technologique, attitudinal, informationnel, communicationnel ou le résultat de politiques ou de pratiques.*
- Accessibilité :** *Qualité dans la conception de produits, d'appareils, de services, d'environnements, de technologies, de politiques et de règles qui les rendent utilisables ou applicables par tous, y compris les personnes handicapées.*

RÉSUMÉ DU PLAN

La loi canadienne vise la reconnaissance et l'élimination d'obstacles, ainsi que prévention de nouveaux obstacles, dans les domaines suivants :

1. L'environnement bâti

Une évaluation de nos installations nous donne le constat que plusieurs éléments ont déjà été mis en place dans le passé afin de rendre accessibles nos lieux de travail pour toute personne :

Bureau de Valcourt

- Zone de stationnement réservée aux personnes handicapées et bien identifiée;
- Une rampe d'accès à l'extérieur;
- Une porte d'entrée automatique;
- Un monte-charge / ascenseur inspecté sur une base régulière;
- Toilettes handicapées (grands espaces et barre de maintien sur le mur);
- Allées larges et accessibles;
- Escaliers avec rampes;
- Sorties de secours clairement identifiées;
- Un éclairage bien présent.

Bureau de Louiseville

Bien qu'un nombre très réduit de visiteurs passent par ce bureau, nous nous engageons à :

Améliorations à venir	Date de réalisation dans le délai de 3 ans
Évaluer les améliorations nécessaires aux accès et indications extérieures en lien avec les difficultés à l'accessibilité (ex : stationnement).	An 1
Installer une sonnette à l'entrée du bâtiment pour qu'un client puisse avertir le personnel qu'il a besoin d'aide.	An 1
Installer une barre de maintien dans les toilettes.	An 1

Tout travail de rénovation/réparation et/ou nouvelle installation dans nos bâtiments tiendra compte des besoins possibles en matière d'accessibilité.

2. L'emploi

Nous constatons que nous avons des catégories d'emplois qui ne peuvent être adaptés pour certaines classes de handicaps. Entre autres, tous les emplois extérieurs (techniciens installations services, technicien construction du réseau, etc.). Par contre, d'autres postes offrent des possibilités aux personnes en situation de handicap.

Amélioration à venir	Date de réalisation dans le délai de 3 ans
Nos offres d'emploi actuelles n'indiquent pas qu'un candidat handicapé peut demander des mesures d'adaptation (dans la mesure du possible). Pour nous assurer que toute personne soit au courant de notre ouverture, nous allons inclure ces informations dans les offres d'emploi et tout au long du processus de recrutement.	An 1 ou 2

3. Les technologies de l'information et des communications (TIC)

À l'analyse de ce domaine et des commentaires reçus, nous constatons que nous devons apporter des améliorations notamment en ce qui a trait :

Améliorations à venir	Date de réalisation dans le délai de 3 ans
Adapter notre site web pour le rendre conforme aux normes WCAG et nous assurer de les respecter lors de développements futurs.	An 3
Évaluer la possibilité d'offrir un service d'appels vidéo pour personnes malentendantes.	An 2

4. Les communications autres que les TIC

Dans toutes nos communications : publicités sous différentes formes, site web de notre entreprise, médias sociaux, nous nous efforçons que le contenu soit énoncé dans un langage simple et clair afin de faciliter la compréhension des messages par tous.

Nous offrons également via un partenaire, un service pour notre clientèle externe malentendante.

Améliorations à venir	Date de réalisation dans le délai de 3 ans
Augmenter notre offre de tutoriels offerts.	An 2
Ajouter des sous-titres du contenu énoncé dans nos tutoriels actuels et futurs.	An 2-3

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

Au bureau de Valcourt, nous avons offerts pendant plusieurs années les services d'un ergonome qui venaient visiter les postes de travail des employés pour bien l'adapter à leurs réalités. Avec l'arrivée du télétravail, les emplois à distance étant maintenant fréquents (à temps plein ou en alternance), nous offrons un vidéo sur l'ergonomie des postes de travail qui permet aux employés de bien l'adapter par eux-mêmes. Tous nos bureaux au bureau de Valcourt ont un mécanisme qui offrent la possibilité de travailler en position debout ou assise et permet ainsi d'adapter la hauteur pour chaque employé.

Nous offrons des équipements, lorsque possible, adaptés à certains besoins (ex : manette rétroéclairée, manette avec gros boutons pour une meilleure visibilité, guide télé en grand format, etc.).

Nous demeurons ouverts à toutes demandes (interne ou externe) d'adaptation en fonction de limitations.

6. La conception et la prestation de programmes et de services

Afin que toute l'entreprise travaille dans le même objectif de rendre possible l'accessibilité à toute personne, nous allons :

Amélioration à venir	Date de réalisation dans le délai de 3 ans
Offrir une formation de sensibilisation à nos employés afin qu'ils soient conscients de la présence d'handicap possible dans le cadre de leur travail et dans les interactions avec notre clientèle (au téléphone ou en personne) et comment gérer ces situations.	An 2

Nous demeurerons également à l'affût de façon continu des mesures d'accessibilité mis en place par d'autres entreprises afin de nous en inspirer.

7. Le transport

Nos produits et services n'incluent pas le transport d'utilisateurs.

Si nous considérons ce domaine pour nos employés, nous pouvons affirmer que nous avons depuis 2020 une politique de télétravail qui permet, pour certains types de poste, de réduire les obstacles à l'accessibilité. Le télétravail permettant ainsi aux employés de travailler dans un environnement adapté. Nous nous engageons à maintenir cette politique.

CONSULTATION DES PERSONNES

Afin d'être en mesure de recevoir la rétroaction de nos clients, partenaires et employés, nous avons fait parvenir un sondage courriel accompagnant notre facturation à l'automne 2023.

C'est près de 3 000 personnes qui y ont répondu. Notre sondage comportait sept questions en lien avec les domaines qui couvrent les exigences de la Loi canadienne sur l'accessibilité qui nous a permis de connaître leur opinion de leur expérience chez nous.

Près de 10% des répondants se sont identifiés comme des personnes handicapées ou comme des personnes proches d'une personne handicapée qui utilisent nos services.

Leurs commentaires ont participé à l'identification d'obstacles élaborés dans notre plan.