



**RAPPORT ANNUEL**  
**mai 2026**

## Table des matières

<b>1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX.....</b>	<b>3</b>
<b>2. PERSONNE-RESSOURCES ET PROCESSUS DE RÉTROACTION .....</b>	<b>3</b>
2.1 OBSERVATIONS ANONYMES .....	4
2.2 ACCUSÉ DE RÉCEPTION DES OBSERVATIONS REÇUES .....	4
2.3 UTILISATION DES OBSERVATIONS .....	4
2.4 FORMATS SUBSTITUTS .....	4
2.4 RÉTROACTION .....	4
<b>3. AVANCEMENT DES DIFFÉRENTS DOMAINES .....</b>	<b>5</b>
3.1 L'ENVIRONNEMENT BÂTI .....	5
3.2 L'EMPLOI.....	5
3.3 LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS (TIC).....	5
3.4 LES COMMUNICATIONS AUTRES QUE LES TIC .....	6
3.5 L'ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS .....	6
3.6 LA CONCEPTION ET LA PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES .....	7
3.7 LE TRANSPORT .....	7
<b>4. CONSULTATION.....</b>	<b>7</b>
<b>5. CONCLUSION.....</b>	<b>8</b>

## 1. Renseignements généraux

Le 1<sup>er</sup> juin 2024, Cooptel a publié son « **Plan pour l'accessibilité 2024-2027** » conformément en vertu de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (LCA) et du [Règlement canadien sur l'accessibilité](#) (RCA). Le plan définit les actions que nous prendrons pour prévenir et éliminer les obstacles que pourraient rencontrer nos clients dans leurs interactions avec Cooptel tout comme nos employés.

Le présent rapport annuel fait le point des progrès réalisés dans la mise en œuvre de notre plan.

## 2. 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)  
JOE 2L0

### 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)

### Courriel

[accessibilite@cooptel.coop](mailto:accessibilite@cooptel.coop)

### Formulaire en ligne

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

## **2.1 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.

## **2.2 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.

## **2.3 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.

## **2.4 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)

## **2.4 Rétroaction**

Depuis la mise en place de notre plan sur l'accessibilité, nous n'avons reçu aucun commentaire ou observation par le biais de notre processus de rétroaction et des différents moyens offerts.

### 3. Avancement des différents domaines

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

#### 3.1 L'environnement bâti

Aucun point n'était en suivi.

Nous conservons notre engagement à toujours tenir compte des besoins possibles en matière d'accessibilité lors de tout travail de rénovation/réparation et/ou nouvelle installation dans nos bâtiments.

#### 3.2 L'emploi

<i>Amélioration à venir</i>	<i>Date de réalisation dans le délai de 3 ans</i>
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 <b>COMPLÉTÉ</b>

Tous nos offres d'emploi ont désormais cette mention et nous nous engageons à toujours conserver cette pratique.

#### 3.3 Les technologies de l'information et des communications (TIC)

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

L'optimisation de notre site web par notre équipe TI est en cours d'évaluation pour s'assurer de répondre aux critères d'accessibilité.

Nous offrons un service pour personnes malentendantes au téléphone (711). Nous avons également mis au courant nos équipe clients de la disponibilité du service de relai vidéo (SRV) au Canada pour permettre à notre clientèle sourde, malentendante ou souffrant de troubles de la parole qui utilise la langue des signes de communiquer avec des utilisateurs de téléphones vocaux grâce à une technologie de vidéoconférence Internet fiable et de haute qualité.

Le SRV Canada est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par année et sera utilisé au besoin.

### 3.4 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.

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

Nous sommes en processus de transition vers une nouvelle solution télé (CooptelTV). Quatre (4) nouveaux tutoriels ont été développés et sont disponibles sur notre site web pour accompagner et soutenir notre clientèle avec cette nouvelle technologie. Le contenu de ces tutoriels a été sous-titré en totalité.

Nous nous assurerons que ce soit toujours le cas pour les prochains tutoriels que nous développerons.

### 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 ergonomiste 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.

### 3.6 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 :

<i>Amélioration à venir</i>	<i>Date de réalisation dans le délai de 3 ans</i>
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 <b>COMPLÉTÉ</b>

Tous nos employés ont été rencontré (en personne ou de façon virtuelle pour les employés qui travaillent exclusivement en télétravail). Nous avons réitéré avec eux l'objectif de la Loi sur l'accessibilité, notre plan, nos obligations, le besoin d'être mis au courant de toute situation qu'ils constatent ou qu'ils vivent en lien avec cette loi et de diriger notre clientèle qui manifeste tout commentaire ou besoin vers notre processus de rétroaction sur notre site web.

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.

### 3.7 Le transport

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

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.

## 4. Consultation

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. 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.

Nous demeurons ouverts aux commentaires des organismes qui représentent les intérêts des droits des personnes en situation d'handicap pour mettre en œuvre notre plan sur l'accessibilité. Nous nous engageons à consulter des organismes régionaux.

## 5. Conclusion

Ce rapport d'étape fait le constat des démarches qui ont été réalisées afin de nos rendre nos services plus accessibles. Cooptel continuera dans chacune de ses actions à éliminer les obstacles ciblés dans notre plan sur l'accessibilité et à prévenir les obstacles.

Nous publierons notre troisième rapport d'étape en 2027 avant de travailler à l'élaboration d'un nouveau plan sur l'accessibilité.