



Coopérative de
télécommunication

Plan sur l'accessibilité 2024-2025

Table des matières

Renseignements généraux	3
Application	3
Définitions	4
Introduction	5
Consultations (internes et externes)	5
Principes	6
Emploi	7
Environnement bâti	8
Technologies de l'information et des communications TIC	9
Communications autres que les TIC	10
La conception et la prestation de programmes de services et d'installations	12
L'acquisition de biens, de services et d'installations	12
Transport	13
Conclusion	14

Renseignements généraux

Si vous souhaitez demander le plan sur l'accessibilité ou la description du processus de rétroaction de la Coopérative de télécommunication d'Antoine-Labelle dans un format alternatif, ou si vous souhaitez fournir de la rétroaction, vous pouvez joindre la personne responsable par :

Courrier postal : Jessica Thibault, conseillère en ressources humaines
Coopérative de télécommunication d'Antoine-Labelle
203-600, boul. Albiny-Paquette
Mont-Laurier, Québec J9L 1L4

Courriel : accessibilite@ctal.ca

Téléphone : 819-623-2825 du lundi au vendredi, entre 9h et 17h, un conseiller service aux membres se chargera de remplir le formulaire de demande de rétroaction sur l'accessibilité et le transmettre à la personne responsable.

En personne : En personne les mardi, mercredi ou jeudi entre 9h et midi et entre 13h et 16h. Un formulaire vous sera remis et vous pourrez le déposer dans la boîte dédiée à cet effet une fois complété

Médias sociaux : Vous pouvez soumettre votre rétroaction par l'entremise de notre page officielle Facebook, par message privé, en prenant soin de détailler l'obstacle rencontré

Application

La CTAL est assujettie à la loi Canadienne sur l'accessibilité, qui est entrée en vigueur le 11 juillet 2019. Cette loi vise à faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici le 1^{er} janvier 2040. Pour ce faire, les organisations doivent reconnaître, éliminer et prévenir les obstacles dans les domaines prioritaires suivants :

- L'emploi;
- L'environnement bâti (bâtiments et espaces publics);
- Les technologies de l'information et des communications;

- Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications;
- L'acquisition de biens, de services et d'installations;
- La conception et la prestation de programmes et de services
- Les transports.

Définitions

Obstacle

Les obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes correspondent aux difficultés que rencontrent les personnes dans les activités de la vie domestique et quotidienne. Elles peuvent aussi se manifester dans d'autres activités comme les loisirs, l'éducation ou l'emploi. Voici quelques exemples de difficultés que les personnes handicapées sont susceptibles de vivre :

- Se déplacer d'un local à un autre;
- Monter ou descendre des escaliers;
- Parler de façon à être comprise;
- Comprendre ce qui se dit au cours d'une conversation, d'une réunion ou au téléphone;
- Voir les caractères d'un document imprimé ou sur un écran, même avec l'aide de lunettes ou de lentilles cornéennes;
- Etc.

Handicap

Au Québec, une personne handicapée est définie comme : « Toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes. » Le terme déficience est donc une caractéristique de la personne. Le terme incapacité correspond aux aptitudes d'une personne, c'est-à-dire son fonctionnement. C'est une réduction de la capacité d'une personne à accomplir une activité ou à fonctionner sur le plan intellectuel, psychologique, physiologique ou anatomique.

Plusieurs types d'incapacités peuvent être rencontrés, soit de type motrice, visuelle, auditive, intellectuelle ou peut aussi être liée à la parole, au langage, à d'autres sens, à des fonctions organiques, à un trouble du spectre de l'autisme ou même à un trouble grave de santé mentale.

Introduction

Le présent document porte sur l'accessibilité à la Coopérative de télécommunication d'Antoine-Labelle (CTAL). La CTAL accorde une grande importance à l'accessibilité des personnes ayant un handicap. Le présent document a été conçu dans le but de répondre à la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) ainsi qu'à informer la population des démarches qui ont été prises ou qui seront prises dans l'identification, l'élimination et la prévention des obstacles dans sept domaines prioritaires.

En outre, les organisations sous responsabilité fédérale doivent préparer et publier des plans d'accessibilité, mettre en œuvre un processus de rétroaction sur l'accessibilité et publier chaque année un rapport d'étape sur leur plan d'accessibilité

Consultations (internes et externes)

La CTAL sait à quel point il est important d'être accessible. C'est pourquoi elle a sollicité les membres de la Coopérative afin d'obtenir leur avis sur les obstacles qu'ils auraient pu rencontrer. Pour ce faire, les différentes méthodes suivantes ont été utilisées :

- La transmission d'un sondage à tous les membres travailleurs de la Coopérative afin d'obtenir tous les commentaires de gens qui auraient rencontré des obstacles;
- La mise à disposition d'un formulaire papier, qui a été placé dans la boutique afin d'obtenir la rétroaction des gens qui se rendent dans nos locaux;
- L'envoi d'un questionnaire à tous nos membres et leur famille via les réseaux sociaux.

Principes

Engagement de consultation auprès des membres utilisateurs et travailleurs

La Coopérative s'engage à impliquer activement les membres concernés dans le processus de d'accessibilité. Cela peut se faire par le biais de sondages, de groupes de discussions ou d'autres méthodes de consultation. En comprenant les besoins et les préoccupations des personnes directement concernées, le plan peut être mieux adapté pour répondre efficacement à ces besoins.

Engagement au niveau de la sensibilisation

La sensibilisation est un aspect crucial de tout plan d'accessibilité. Intégrer des images et des supports visuels sur notre site web contribuera à sensibiliser le public aux enjeux de l'accessibilité et à promouvoir une culture inclusive. Des images illustrant des scénarios de vie quotidienne impliquant des personnes handicapées, des solutions d'accessibilité, ou simplement des messages inclusifs sur l'inclusion viseront à sensibiliser les utilisateurs du site web et à respecter notre engagement sur l'accessibilité.

Engagement à la proactivité

La Coopérative s'engage à la proactivité en mettant en œuvre un ensemble d'actions concrètes visant à améliorer continuellement son niveau d'accessibilité. Consciente de l'importance de créer un environnement inclusif pour tous, elle prend des mesures proactives pour répondre aux besoins des personnes handicapées et offrir de la formation régulière au personnel sur les bonnes pratiques d'accueil et d'assistance. De plus, elle s'engage à régulièrement consulter la population concernée afin d'identifier de nouvelles opportunités d'amélioration et de répondre aux besoins changeants de ses clients et de ses employés en matière d'accessibilité. En adoptant une approche proactive, la Coopérative s'efforce de créer un environnement où chacun se sent non seulement bienvenu, mais également pleinement intégré et valorisé.

Emploi

La Coopérative compte une trentaine de membres travailleurs. Selon les titres d'emploi, certains travaillent dans les bureaux de la CTAL et d'autres travaillent sur la route et à l'extérieur. Les employés de bureau ont la possibilité de faire du télétravail à raison de deux jours par semaine ou plus selon la situation et avec accord du supérieur immédiat. Actuellement, aucun travailleur ne souffre d'handicap.

L'organisation a mené une enquête pour identifier les obstacles potentiels rencontrés par ses membres travailleurs dans le cadre de leur travail. Cette démarche a été réalisée dans le but de comprendre et d'adresser les problèmes éventuels. Lors de cette enquête, aucun obstacle n'a été soulevé par les membres du personnel.

En 2023, la Coopérative a fait évaluer tous les postes de travail par un ergonome afin d'optimiser les conditions de travail et de garantir le bien-être des membres travailleurs. Pour donner suite aux recommandations de l'ergonome, la CTAL s'est assurée de se procurer le matériel nécessaire pour répondre aux besoins spécifiques de chacun.

Pour favoriser l'inclusion, l'organisation propose différents moyens de postuler à des emplois au sein de l'organisation. Les candidats peuvent choisir entre l'envoi de leur candidature par courriel, en personne ou même opter pour une candidature spontanée. Cette diversité de méthodes vise à rendre le processus de recrutement accessible à tous.

La CTAL prévoit également d'accompagner ses gestionnaires pour les aider à répondre aux préoccupations spécifiques liées à l'accessibilité, notamment en ce qui concerne les handicaps de santé mentale, cognitifs, ainsi que d'autres handicaps moins visibles et de la neurodiversité.

L'offre d'emploi, le processus d'intégration à l'emploi et l'environnement de travail seront adaptés pour répondre aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap, favorisant ainsi leur pleine participation et leur épanouissement professionnel.

En ce qui concerne les politiques internes, la Coopérative s'engage à utiliser un langage clair et compréhensible. Il est essentiel que tous les employés comprennent parfaitement les enjeux soutenus par ces politiques. Lors des

prises à jour et des révisions de ces politiques, le responsable des ressources humaines veillera à accorder une attention particulière à cet aspect.

De plus, la personne responsable s'assurera de transmettre toutes les informations de vive voix à chacune des personnes concernées et de s'assurer de la compréhension de chacun sur les différentes notions. Par le fait même, un article portant sur les obligations en matière d'accessibilité a été ajouté à la politique des ressources humaines de la Coopérative et présenté à l'ensemble des membres travailleurs.

La CTAL s'assurera que toutes les communications d'embauche identifient l'organisation comme un employeur garantissant l'égalité d'accès à l'emploi. Le processus d'embauche sera donc transparent, accessible et non discriminatoire.

L'objectif de l'organisation veut que tous les membres actuels du personnel ainsi que toute personne intéressée à rejoindre la CTAL puissent évoluer dans un environnement professionnel dépourvu d'obstacles.

Une analyse de la documentation et des processus d'emploi sera exécutée et les changements nécessaires seront apportés au besoin pour favoriser l'inclusion. De plus, une déclaration encourageant les personnes handicapées à postuler sera ajoutée sur la page carrières du site Web de l'organisation.

Environnement bâti

Considérant que la Coopérative est locataire de l'établissement, elle n'a pas le plein contrôle de son environnement bâti. Il est donc possible que des changements qui sont uniquement sous le contrôle du propriétaire aient un impact sur l'accessibilité.

La CTAL s'efforcera cependant de faire les modifications nécessaires à l'accessibilité dans la mesure où c'est réalisable en tant que locataire. Dans le cas contraire, elle contactera le propriétaire afin de répondre de la meilleure façon possible aux préoccupations en matière d'accessibilité.

La Coopérative accueille la clientèle dans la boutique, qui est située au 2^e étage du bâtiment. Les gens peuvent s'y rendre par les escaliers ou par l'ascenseur, qui est à la disposition de toute la clientèle. La boutique est accessible du mardi au jeudi, entre 8h et midi, et de 13h à 16h.

Les membres travailleurs ont, pour leur part, un espace de travail individuel dont certains avec un bureau fermé et d'autres à aire ouverte. Deux salles de bains sont accessibles pour le personnel et la clientèle et les fauteuils roulants y sont accessibles.

Au cours de la dernière année, la Coopérative a entrepris des actions concernant l'éclairage dans ses locaux, en ajustant la luminosité dans certains espaces pour l'augmenter ou la diminuer selon les besoins.

La Coopérative a élaboré un plan d'évacuation en cas d'incendie, mais celui-ci n'a pas été évalué sous l'angle de l'accessibilité pour les personnes handicapées. Avant janvier 2025, la CTAL envisage d'examiner l'accessibilité du bâtiment et de déterminer la pertinence d'introduire d'autres caractéristiques d'accessibilité dans la mesure du possible.

Dans le bâtiment, les différentes sorties sont bien identifiées à l'aide de panneaux lumineux et les portes sont très accessibles.

Le stationnement destiné aux utilisateurs est partagé avec plusieurs autres commerces qui partagent le même bâtiment. Devant la porte qui mène à la CTAL, une seule place de stationnement pour handicapé est disponible.

La Coopérative est aussi locataire d'un terrain et d'un entrepôt qui ne sont pas situés à proximité du bureau chef, mais tout de même accessibles. Les personnes autorisées à y accéder sont uniquement les membres travailleurs. Cet entrepôt est utilisé pour y stocker du matériel et prévoir les maintenances sur les véhicules appartenant à la CTAL. Cette entité de la Coopérative est accessible aux membres travailleurs et la CTAL continuera, tout au long de la durée du plan et subséquemment, à se conformer aux exigences de la loi applicable. L'objectif étant de cibler les différents obstacles et d'évaluer les améliorations à apporter quant à l'accessibilité des bâtiments, l'organisation s'assurera d'analyser toutes les problématiques rencontrées et les mesures à prendre pour respecter cet engagement.

Technologies de l'information et des communications TIC

La Coopérative prend un engagement ferme envers la priorisation de communications accessibles. Elle considère crucial que les informations soient clairement comprises par tous et accessibles dans des formats adaptés à chacun. Ainsi, elle offre aux individus la liberté de choisir le mode de communication qui leur convient le mieux en termes d'accessibilité, et elle

s'engage à répondre en utilisant leur méthode préférée. Sur son site Web, la Coopérative propose plusieurs moyens de communication, notamment par courrier électronique, téléphone et courrier postal. L'équipe de communication travaille avec assiduité pour créer un environnement à la fois convivial et adaptable.

La Coopérative s'engage également à éliminer les obstacles mineurs sur son site Web, identifiés lors des consultations ou découverts par d'autres moyens. Les personnes responsables de créer ou de modifier le contenu en ligne bénéficieront d'une formation sur l'accessibilité Web d'ici décembre 2024. Cette formation leur permettra d'identifier plus facilement les domaines nécessitant des améliorations dans le contenu partagé.

La Coopérative détient un service de soutien technique dans son équipe, ce qui facilite les modifications et l'adaptation des technologies de l'information et des communications aux différents besoins en matière d'accessibilité.

Sur le site Web de la CTAL, plusieurs outils de soutien sont disponibles, tels que des vidéos tutoriels, des guides d'utilisateur et une foire aux questions. Il est aussi possible de consulter le site web en anglais. Toutefois, certains éléments d'amélioration ont été relevés, tel que les contrastes de couleur, l'accessibilité des boutons et des formulaires, ainsi que d'autres améliorations mineures, qui seront corrigées dans l'année qui vient.

L'optimisation de certains systèmes est déjà en cours et certaines mesures d'adaptation seront intégrées pour améliorer l'utilisation des systèmes à l'internes afin qu'ils soient mieux adaptés aux différentes réalités.

Dans l'utilisation des médias sociaux, la Coopérative s'assure d'utiliser un langage inclusif et évite les termes discriminatoires. Elle s'assure que son contenu est accessible à tous, quel que soit leur origine, leur identité de genre, leur orientation sexuelle, etc.

Finalement, des outils en ligne seront utilisés pour évaluer l'accessibilité de du contenu sur les médias sociaux dans l'avenir et les corrections nécessaires y seront apportées.

Communications autres que les TIC

Cette section fait référence aux communications non numériques. Ces communications englobent un large éventail de moyens par lesquels la CTAL

échange des informations. Dans le présent document, ce type de communication comprend les lignes directrices relatives à la marque, la publicité, le marketing et les réunions officielles.

La CTAL interagit avec le public par le biais d'infolettres, courriels, réseaux sociaux, échanges téléphoniques, messages textes et présence en boutique. Les gens peuvent joindre le service aux membres toute la semaine par téléphone, entre 9h et 17h. De plus, les heures d'ouverture du soutien technique ont été prolongées grâce à un centre d'appel externe, ce qui permet aux gens de bénéficier du support technique jusqu'à 21h en soirée.

Lors des rendez-vous d'installation, le technicien envoie un message texte au membre utilisateur pour l'aviser qu'il est en route pour se rendre chez lui. Cela permet au membre de se préparer à son arrivée.

Pour la promotion de ses services, la Coopérative s'est dotée de différents moyens de communications, notamment l'envoi de dépliants, lettres personnalisées, panneaux publicitaires, publicité radiophonique et événements. Lorsque celle-ci déploie de nouveaux services ou développe de nouveaux secteurs, il arrive aussi que des représentants de l'organisation vont directement chez les gens pour faire de la prospection.

Les membres travailleurs sont habilités à utiliser le service de relais téléphonique pour répondre aux besoins des membres utilisateurs ayant un handicap auditif.

Pour ce qui est des appels d'urgence, le service VoIP tentera d'acheminer automatiquement l'appel 9-1-1, par l'entremise d'un tiers fournisseur de service, au centre d'appels de la sécurité publique (CASP) qui correspond à l'adresse qui figure au dossier d'abonnement du membre utilisateur. Toutefois, en raison de limites des services téléphoniques VoIP, l'appel au 9-1-1 peut être acheminé à un endroit différent de l'endroit où il serait acheminé l'appel par le service 9-1-1 traditionnel. Par exemple, l'appel peut être transféré à un tiers qui se spécialise dans le traitement des appels d'urgence. Ce centre d'appels est différent du CASP qui répondrait à un appel 9-1-1 traditionnel et où les coordonnées s'affichent automatiquement; par conséquent, il peut être nécessaire de fournir le nom, l'adresse et le numéro de téléphone au téléphoniste du centre d'appel.

La conception et la prestation de programmes de services et d'installations

Les termes « conception et prestation de programmes de services et d'installations » réfèrent aux programmes et aux services offerts aux résidents de la MRC d'Antoine-Labelle.

La Coopérative s'engage à évaluer minutieusement l'accessibilité pour tous, en prenant en considération les différents handicaps et les besoins spécifiques de chacun. Actuellement, elle suit une approche de conception universelle en créant des programmes de services et des installations accessibles et utilisables par un maximum de personnes, sans nécessiter de modifications supplémentaires.

Le personnel est formé et informé sur les principes de l'accessibilité et sur la manière d'adapter les programmes et les services pour répondre aux besoins des personnes handicapées. De plus, la CTAL prendra en considération toute rétroaction de la part de personnes handicapées dans le but de répondre à leurs besoins et à leurs préoccupations.

Afin d'offrir des services accessibles, la Coopérative fournira une documentation accessible pour les programmes et les services, tel que des versions en gros caractères pour répondre aux besoins des personnes handicapées.

En investissant dans la conception et la prestation de nos programmes de services et d'installations, la CTAL pourra garantir que ceux-ci seront accessibles, favorisant ainsi l'inclusion et la participation de toutes personnes, indépendamment de leurs capacités.

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

Le terme « acquisition de biens, de services et d'installations » fait référence aux processus d'obtention de biens matériels, de services ou d'installations nécessaires pour répondre aux besoins d'une organisation. Cela peut inclure des achats, des contrats de services, des locations, des acquisitions et d'autres moyens par lesquels la CTAL acquiert ce dont elle a besoin pour fonctionner.

La CTAL procède à l'achat d'une variété de biens, services et installations qui soutiennent ses activités et ses opérations. Elle s'engage à intégrer les

exigences d'accessibilité dès le début du processus d'achat de ces biens, services et installations auprès de nos fournisseurs externes.

Cependant, sa dépendance à certains fournisseurs peut poser des défis lorsqu'il est nécessaire d'apporter des modifications à certains des services offerts, entraînant parfois des retards. Par exemple, lorsque des fonctionnalités au niveau de la télévisions doivent être changés ou même lors d'une passe de service.

De plus, en tant que non-proprétaire du réseau de télécommunication, la Coopérative est confrontée à des contraintes budgétaires limitées pour l'acquisition de biens, services et installations, ce qui peut entraver les efforts d'amélioration de l'accessibilité.

Pour remédier à cela, lors de l'acquisition de biens, de services et d'installations, la CTAL accordera une attention particulière à l'accessibilité dès le début du processus afin de garantir qu'ils ne posent pas d'obstacles à quiconque les utilise. Elle intégrera des critères d'accessibilité dans les processus d'acquisition en spécifiant clairement les exigences en matière d'accessibilité pour les biens, les services et les installations.

Les fournisseurs potentiels seront évalués en fonction de leur capacité à fournir des produits et des services accessibles, en tenant compte de leur expérience antérieure en matière d'accessibilité.

Des mécanismes de surveillance et de suivi seront mis en place pour évaluer la conformité des fournisseurs aux exigences en matière d'accessibilité et les mesures correctives seront apportées si nécessaire.

En intégrant ces mesures dans ses processus d'acquisition, la Coopérative pourra contribuer à garantir que les biens, les services et les installations qu'elle acquiert sont accessibles à tous, quel que soit leur handicap.

Transport

La Coopérative n'offre pas de services de transport. Pour cette raison, aucune action et aucun obstacle n'a été défini pour ce domaine prioritaire.

Conclusion

Le présent plan d'action sur l'accessibilité vise à assurer que la Coopérative offre des produits, services et installations accessibles à tous, favorisant ainsi l'inclusion et la participation de toutes personnes, quelles que soit leurs capacités.

Ce document ne représente que le début d'un processus d'amélioration continue et la CTAL s'engage à continuer d'améliorer l'accessibilité dans l'avenir.