



Coopérative de  
télécommunication

**Rapport d'étape sur  
l'accessibilité  
2025**

## Table des matières

<b>Introduction</b> .....	3
<b>Population concernée</b> .....	3
<b>Évaluation de l'accessibilité</b> .....	3
<b>Emploi et milieu de travail</b> .....	4
<b>Environnement bâti</b> .....	5
<b>Technologies de l'information et des communications (TIC)</b> .....	5
<b>Communications autres que les TIC</b> .....	5
<b>Conception et prestation de services</b> .....	6
<b>Acquisition de biens, services et installations</b> .....	7
<b>Transport</b> .....	7
<b>Processus de rétroaction</b> .....	7
<b>Conclusion</b> .....	8

## **Introduction**

La Coopérative de télécommunication d'Antoine-Labelle (CTAL) s'engage à assurer l'accessibilité de ses services et de son environnement de travail, tant pour les membres travailleurs que pour la population qu'elle dessert. Consciente de l'importance d'un cadre inclusif et adapté à tous, l'organisation met en place des initiatives visant à éliminer les obstacles potentiels et à favoriser une pleine participation à l'amélioration de l'accessibilité.

Ce rapport d'étape présente une évaluation des mesures en place, les actions entreprises au cours de la dernière année et les améliorations à apporter. Il vise à faire le point sur les avancées réalisées en matière d'accessibilité et à orienter les prochaines étapes pour garantir un environnement accessible et inclusif pour tous.

Il convient de noter qu'aucune rétroaction n'a été reçue au cours de la dernière année, malgré les différentes avenues mises en place pour encourager les retours des membres travailleurs et de la population. La CTAL a toutefois veillé à maintenir un processus d'amélioration continue en matière d'accessibilité.

## **Population concernée**

Ce rapport prend en compte l'ensemble des membres travailleurs ainsi que la population de la MRC d'Antoine-Labelle, y compris les membres travailleurs ou toute personne qui s'adresse directement ou indirectement à la Coopérative.

## **Évaluation de l'accessibilité**

### **Accessibilité pour les employés**

La CTAL s'engage à offrir un environnement de travail inclusif et accessible. Une évaluation interne a été réalisée pour identifier les obstacles potentiels :

- Aucun employé ne s'est déclaré en situation de handicap nécessitant des mesures d'adaptation spécifiques.
- Les bureaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et ont été aménagés pour assurer le confort de tous.
- Les employés de bureau peuvent télétravailler jusqu'à deux jours par semaine, favorisant une meilleure flexibilité.

## **Accessibilité pour la population desservie**

La CTAL veille à ce que ses services soient accessibles à l'ensemble de ses membres et clients, y compris ceux en situation de handicap.

- Services en ligne : Le site web et les plateformes de service sont conçus pour être accessibles, avec des options d'agrandissement de texte et une navigation simplifiée.
- Accessibilité physique : Notre point de service est équipé pour accueillir des personnes à mobilité réduite.
- Service client adapté : Les employés du service aux membres sont sensibilisés aux besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles et peuvent offrir un accompagnement personnalisé.

## **Emploi et milieu de travail**

Afin de garantir un environnement inclusif, plusieurs initiatives ont été mises en place :

- Télétravail : Les employés de bureau peuvent travailler à distance jusqu'à deux jours par semaine selon leur situation et avec l'accord de leur supérieur immédiat.
- Évaluation ergonomique : Une analyse des postes de travail a été effectuée, et des ajustements ont été faits pour répondre aux besoins spécifiques des employés.
- Enquête interne : Un sondage auprès des employés n'a révélé aucun obstacle lié à l'accessibilité.
- Processus de recrutement inclusif : Les candidatures peuvent être soumises par divers moyens (courriel, en personne, candidature spontanée) pour faciliter l'accès à l'emploi.
- Formation : une formation a été offerte à tous les membres travailleurs pour sensibiliser sur l'accessibilité.
- Politiques internes claires : La communication interne est simplifiée pour assurer une compréhension accessible à tous.

Prochaines étapes

- Adapter les offres d'emploi et le processus d'intégration aux besoins des personnes en situation de handicap.

- Réaliser une analyse des documents et processus RH pour améliorer leur accessibilité.

### **Environnement bâti**

En tant que locataire, la CTAL exerce une influence limitée sur certains aspects du bâtiment, mais elle prend des mesures pour optimiser l'accessibilité :

- Boutique au 2e étage : Accessible par escaliers ou ascenseur.
- Espace de travail : Bureaux fermés ou en aire ouverte, avec accès à deux salles de bains adaptées aux fauteuils roulants.
- Éclairage : Ajustements réalisés pour améliorer la luminosité selon les besoins.
- Sorties de secours : Panneaux lumineux et portes accessibles.
- Stationnement : Une place est réservée aux personnes handicapées.

Prochaines étapes

- Évaluer la pertinence d'introduire d'autres caractéristiques d'accessibilité.

### **Technologies de l'information et des communications (TIC)**

La CTAL s'engage à garantir l'accessibilité de ses communications numériques et de ses plateformes :

- Formats variés : Information disponible par courriel, téléphone et courrier postal.
- Améliorations du site Web
- Service de soutien technique interne : Facilite les adaptations technologiques.
- Médias sociaux : Utilisation d'un langage inclusif et vérification de l'accessibilité du contenu.

Prochaines étapes

- Assurer l'amélioration continue des outils d'évaluation de l'accessibilité des médias sociaux.

### **Communications autres que les TIC**

Les communications non numériques incluent les interactions directes, le marketing et les réunions officielles.

- Canaux variés : Courriels, infolettres, téléphone, boutique physique.
- Soutien technique étendu : Accès au centre d'appel du soutien technique jusqu'à 21h.
- Messages d'installation : Notification envoyée par SMS avant l'arrivée d'un technicien.
- Accessibilité des appels d'urgence : Le service VoIP 9-1-1 est optimisé pour minimiser les risques liés à l'acheminement des appels.

#### Prochaines étapes

- Poursuivre la sensibilisation des employés sur l'accessibilité en communication.
- Évaluer les possibilités d'améliorer encore l'accessibilité des services.

### **Conception et prestation de services**

La CTAL applique une conception universelle pour ses services et programmes afin de maximiser leur accessibilité.

- Formation du personnel : Sensibilisation aux besoins des personnes en situation de handicap.
- Documentation accessible : Versions en gros caractères possible pour les documents clés.
- Consultation des personnes concernées : La rétroaction des usagers est prise en compte pour améliorer l'accessibilité.

#### Prochaines étapes

- Poursuivre l'intégration des principes de conception universelle.
- Adapter davantage la documentation aux besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles lorsque nécessaire.

## **Acquisition de biens, services et installations**

Lors de l'achat de matériel et de services, la CTAL intègre des critères d'accessibilité :

- Évaluation des fournisseurs selon leur capacité à fournir des services accessibles.
- Surveillance et suivi pour assurer la conformité aux exigences d'accessibilité.

Prochaines étapes

- Renforcer la prise en compte de l'accessibilité dans les contrats et achats.

## **Transport**

La CTAL n'offre pas de services de transport. Aucun obstacle identifié dans ce domaine.

## **Processus de rétroaction**

Afin d'assurer une amélioration continue en matière d'accessibilité, la CTAL a mis en place un processus structuré permettant aux employés et aux membres de la population de soumettre leurs commentaires, préoccupations ou suggestions.

La personne responsable de la réception et du traitement des rétroactions est Jessica Thibault, conseillère en ressources humaines. Les moyens suivants sont mis à disposition pour transmettre une rétroaction :

- Formulaire de demande et de rétroaction sur l'accessibilité : Disponible sur le site Web de la CTAL et en format papier à la boutique, il permet de soumettre une rétroaction de façon anonyme ou nominative.
- Courriel : Les commentaires peuvent être envoyés à [accessibilite@ctal.ca](mailto:accessibilite@ctal.ca), en précisant les détails de l'obstacle rencontré, le cas échéant.
- Courrier postal : Adresse d'envoi :  
Jessica Thibault

Conseillère en ressources humaines  
Coopérative de télécommunication d'Antoine-Labelle  
203-600, boul. Albiny-Paquette  
Mont-Laurier, Québec, J9L 1L4

- Téléphone : En appelant le service aux membres au 819-623-2825, où un conseiller remplira le formulaire de rétroaction et le transmettra à la personne responsable.
- En personne : La rétroaction peut être soumise directement à la boutique aux heures d'ouverture (mardi-mercredi-jeudi, de 9 h à 12 h et de 13 h à 16 h). Un formulaire est disponible sur place et peut être déposé dans la boîte dédiée.
- Médias sociaux : Les commentaires peuvent être transmis par message privé sur la page Facebook officielle de la CTAL.

Un accusé de réception est envoyé pour toute rétroaction reçue, sauf celles soumises de manière anonyme. De plus, les personnes qui souhaitent obtenir une copie de la description du processus en format alternatif peuvent en faire la demande à [accessibilite@ctal.ca](mailto:accessibilite@ctal.ca).

Ce processus vise à garantir que toutes les préoccupations en matière d'accessibilité soient entendues et traitées de manière appropriée afin d'améliorer continuellement l'expérience des employés et des membres de la CTAL.

## **Conclusion**

La CTAL s'efforce d'offrir un environnement de travail et des services accessibles à tous. À ce jour, aucun enjeu majeur n'a été signalé, mais l'organisation demeure proactive pour identifier et mettre en place des améliorations continues en matière d'accessibilité.