

# Accessibilité- Rétroaction

---

## Processus de rétroaction

Télé-Système M.J. (« **Résotel** ») s'engage à fournir des installations et des services de qualité à ses employés ainsi qu'à ses clients d'une manière accessible aux personnes en situation de handicap et dans le respect de la dignité et de l'indépendance de ces personnes.

En vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (la « **LCA** »), du *Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* et du *Règlement canadien sur l'accessibilité* (collectivement nommés, les « **règlements** »), Résotel doit établir un processus de réception de la rétroaction et de réponse qui précise la manière dont Résotel met en œuvre son plan sur l'accessibilité et offre des installations et des services adaptés aux personnes en situation de handicap. La rétroaction doit inclure des renseignements concernant les obstacles auxquels les personnes traitant avec Résotel font face. Résotel doit accepter les rétroactions et y répondre (et, si cela lui est demandé, il le fera à l'aide de formats ou de services de communications accessibles). L'objectif final du processus est de s'assurer que Résotel identifie et élimine les obstacles en plus d'éviter que de nouveaux obstacles se présentent. La rétroaction peut prendre la forme d'une suggestion, d'un compliment ou d'une plainte concernant l'accessibilité des installations ou des services de Résotel. Résotel consultera la personne ayant fourni la rétroaction afin de déterminer le format ou le service de communication le plus accessible ou le plus pertinent.

## Méthodes de transmission de la rétroaction

Le processus de rétroaction de Résotel considèrera le handicap de la personne en offrant plus d'une façon de transmettre sa rétroaction, c'est-à-dire, en personne, par téléphone, par écrit, par courriel. Si une personne demande à Résotel de recevoir de la rétroaction, Résotel consultera cette personne afin de déterminer une méthode de communication appropriée. Les employés et les clients sont invités à fournir leur rétroaction :

- **En personne**                    1365 avenue Galilée suite 100, Québec (Québec) G1P 4G4.
- **Par téléphone**                418-877-4545 ou 1-888-423-4545, poste 1227 (Raynald Boucher, directeur).
- **Par courrier**                    1365 avenue Galilée suite 100, Québec (Québec) G1P 4G4  
À l'attention de Raynald Boucher.

# Accessibilité- Rétroaction

---

- Par courriel                      raynald.boucher@resotel.ca

Vous pouvez nous faire part des obstacles que vous devez affronter dans vos interactions avec Résotel ou nous fournir de la rétroaction pour éclairer l'élaboration de notre plan sur l'accessibilité. Lorsque de la rétroaction est fournie par le biais de l'une de ces méthodes, il est utile d'indiquer les renseignements suivants :

- La date et l'heure de l'enjeu
- La description de l'interaction, de la suggestion ou de la plainte
- Des coordonnées (si la personne souhaite obtenir une réponse)
- Le format ou le moyen de communication accessible à privilégier

## Réponse à la rétroaction

Toutes les rétroactions seront traitées de manière confidentielle. Résotel accusera réception de la rétroaction reçue dans un délai de deux jours ouvrables et fournira ensuite un délai de résolution ou de réparation. La rétroaction pourrait être traitée immédiatement ou dans le cadres de l'élaboration de notre futur plan sur l'accessibilité. Résotel fera un suivi des mesures requises dans le délai indiqué dans l'accusé de réception. Un suivi des renseignements sur la rétroaction reçue (officielle ou non officielle) et de toutes les mesures adoptées sera réalisé et indiqué dans les rapports d'étape annuels de Résotel.

En plus des dispositions précédentes, dans le cadre de l'élaboration et de la mise en œuvre de son plan sur l'accessibilité, Résotel sollicitera activement la rétroaction de ses employés en situation de handicap et s'efforcera d'obtenir davantage de rétroaction de la part d'organismes qui soutiennent et aident les personnes en situation de handicap.