

# Plan d'accessibilité

## Résotel

2024-2027

## Table des matières

Introduction .....	3
Objectifs .....	4
Mesures .....	5
Indicateurs de performance .....	6
Conclusion.....	7

## Introduction

L'entreprise Résotel est un fournisseur de services de télécommunication qui offre des solutions de téléphonie et câblage structuré à ses clients. Résotel s'engage à respecter les normes d'accessibilité établies par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) afin de rendre ses services accessibles à tous les Canadiens, y compris les personnes handicapées.

Ce document présente le plan d'accessibilité de Résotel pour la période de 2024 à 2027. Il décrit les objectifs, les mesures et les indicateurs de performance relatifs à l'accessibilité des services de télécommunication de Résotel. Il présente également les mécanismes de consultation, de communication et de rétroaction mis en place par Résotel pour assurer la participation et la satisfaction de ses clients handicapés.

La personne désignée pour recevoir la rétroaction relative à l'accessibilité est :

Directeur général

Numéro de téléphone : 418-877-4545

Adresse postale : 100-1365, Av Galilée, Québec, QC G1P 4G4

Site web : <https://www.resotel.ca>

# Objectifs

Les objectifs du plan d'accessibilité de Résotel sont les suivants :

- Respecter les exigences réglementaires du CRTC en matière d'accessibilité pour les services de télécommunication, notamment le code de pratique sur les services sans fil, le code de pratique sur les services de télévision et le code de pratique sur les services de relais téléphoniques.
- Offrir des services de télécommunication de qualité, adaptés et abordables aux personnes handicapées, en tenant compte de leurs besoins, de leurs préférences et de leurs capacités.
- Améliorer l'expérience client des personnes handicapées, en leur offrant un accès facile et efficace aux informations, aux produits, aux services et au soutien de Résotel.
- Renforcer la culture d'accessibilité au sein de Résotel, en sensibilisant et en formant ses employés, ses partenaires et ses fournisseurs sur les enjeux et les bonnes pratiques liés à l'accessibilité.
- Favoriser l'innovation et l'amélioration continue en matière d'accessibilité, en intégrant les principes de conception universelle et en tenant compte des commentaires des clients handicapés.

## Mesures

Pour atteindre ses objectifs, Résotel met en œuvre les mesures suivantes :

- Offrir des services de télécommunication accessibles, tels que le service de relais vidéo, le service de sous-titrage codé, le service de vidéodescription, le service de télécommande vocale, le service de facturation en gros caractères, le service de soutien technique adapté, etc.
- Offrir des produits accessibles, tels que des téléphones, des décodeurs et des télécommandes compatibles avec les aides techniques, dotés de fonctions d'accessibilité et conformes aux normes internationales.
- Offrir des tarifs accessibles, tels que des rabais, des forfaits et des options adaptés aux besoins et au budget des personnes handicapées.
- Offrir des informations accessibles, telles que des sites web, des applications, des documents, des brochures, des publicités et des avis conformes aux normes d'accessibilité du Web, disponibles en formats alternatifs et en langues officielles.
- Offrir un service à la clientèle accessible, tel que des numéros de téléphone, des courriels, des clavardages, des médias sociaux et des points de vente accessibles, dotés de personnel formé et sensibilisé à l'accessibilité.
- Offrir un mécanisme de rétroaction accessible, tel qu'un formulaire en ligne, un courriel, un numéro de téléphone ou un média social dédié à recevoir, à traiter et à répondre aux commentaires, aux plaintes et aux suggestions des clients handicapés.
- Offrir un mécanisme de consultation accessible, tel qu'un comité consultatif, un sondage, un groupe de discussion ou un événement visant à solliciter, à écouter et à intégrer les opinions, les besoins et les attentes des clients handicapés.
- Offrir un mécanisme de communication accessible, tel qu'un bulletin, un rapport, un site web ou un média social visant à informer, à sensibiliser et à reconnaître les clients handicapés.

## Indicateurs de performance

Pour mesurer l'efficacité de ses mesures, Résotel utilise les indicateurs de performance suivants :

- Le nombre et le pourcentage de services, de produits, de tarifs, d'informations, de points de contact, de rétroactions, de consultations et de communications accessibles offerts par Résotel.
- Le nombre et le pourcentage de clients handicapés qui utilisent, qui achètent, qui s'abonnent, qui consultent ou qui interagissent avec les services, les produits, les tarifs, les informations, les points de contact, les rétroactions, les consultations et les communications accessibles de Résotel.
- Le niveau de satisfaction, de fidélité, de confiance et de recommandation des clients handicapés à l'égard des services, des produits, des tarifs, des informations, des points de contact, des rétroactions, des consultations et des communications accessibles de Résotel.
- Le nombre et le pourcentage d'employés, de partenaires et de fournisseurs de Résotel qui sont formés et sensibilisés à l'accessibilité.
- Le nombre et le pourcentage de projets, de processus, de politiques et de pratiques de Résotel qui intègrent les principes de conception universelle et les commentaires des clients handicapés.

## Conclusion

Le plan d'accessibilité de Résotel vise à rendre ses services de télécommunication accessibles à tous les Canadiens, y compris les personnes handicapées, conformément aux exigences du CRTC. Il s'inscrit dans la vision, la mission et les valeurs de Résotel, qui visent à offrir des solutions de télécommunication de qualité, adaptées et abordables à ses clients. Il reflète également l'engagement, la responsabilité et le leadership de Résotel en matière d'accessibilité, ainsi que sa volonté d'innover et de s'améliorer continuellement dans ce domaine.