

Rapport d'avancement du Plan d'accessibilité 2024

Résotel Inc. | Québec, Canada | Publié le 26 février 2026

1. Généralités

Le présent Rapport d'avancement du Plan d'accessibilité (2024) de Résotel Inc. a été préparé conformément aux exigences de la Loi canadienne sur l'accessibilité (L.C. 2019, ch. 10) et de son règlement (« LCA »). Il constitue la première mise à jour du plan d'accessibilité soumis le 25 mai 2024.

Période visée par ce rapport : 25 mai 2024 au 31 janvier 2026

Date de publication : 26 février 2026

Ce rapport est disponible sur demande en formats accessibles (grands caractères, Braille, audio). Communiquez avec nous aux coordonnées indiquées à la section 4.

2. Aperçu des activités de Résotel

Résotel Inc. est un fournisseur de services de télécommunications aux entreprises établi à Québec depuis plus de 30 ans. Résotel offre des solutions de téléphonie IP, de communications d'affaires unifiées, de câblage réseau structuré et de soutien technique à une clientèle exclusivement composée d'entreprises. Résotel compte moins de 25 employés et son siège social est situé au 5600, boul. des Galeries, bureau 500, Québec (Québec) G2K 2H6.

Résotel offre ses services et ses communications en français. Aucun service n'est offert au grand public. Le présent rapport d'avancement est donc publié en français.

3. Engagement de Résotel envers l'accessibilité

Résotel croit fermement que chaque personne mérite d'être traitée avec dignité, équité et respect, quelles que soient ses capacités. Nous nous engageons à cerner, à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité de manière proactive, conformément à l'objectif général de la LCA de contribuer à l'édification d'un Canada exempt d'obstacles d'ici 2040.

Résotel adhère aux principes énoncés à l'article 6 de la LCA, notamment :

- le droit de toute personne à être traitée avec dignité, quels que soient ses handicaps;
- le droit de toute personne à l'égalité des chances d'épanouissement;
- le droit de toute personne à un accès exempt d'obstacles et à une participation pleine et égale dans la société;
- le droit de toute personne d'avoir concrètement la possibilité de prendre des décisions pour elle-même, avec ou sans aide;

- le fait que les personnes handicapées doivent participer à l'élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures.

Parmi les domaines prioritaires de la LCA, les suivants sont pertinents pour Résotel : l'emploi, les technologies de l'information et des communications (TIC), les communications autres que les TIC, l'approvisionnement, et la conception et prestation des services.

Les domaines « environnement bâti » et « transport » ne s'appliquent pas aux activités actuelles de Résotel, tel qu'expliqué à la section 6.

4. Coordonnées et processus de rétroaction

Résotel a mis en place un mécanisme de rétroaction accessible permettant à tout employé, client ou membre du public de soumettre des commentaires sur l'accessibilité des services, des communications ou des installations de Résotel, incluant sur le présent plan d'accessibilité et sur ce rapport d'avancement. Les commentaires peuvent être soumis de façon anonyme.

La rétroaction reçue est examinée par le responsable désigné et contribue à orienter les priorités futures en matière d'accessibilité.

Responsable de l'accessibilité : Yannick Dégarie

Titre : Directeur de compte, Associé

Courriel : accessibilite@resotel.ca

Téléphone : 1-888-723-4545 poste 425

Sans frais : 1-888-723-4545

Adresse postale : 5600 boul. des Galeries, bureau 500, Québec (Québec) G2K 2H6

Plan d'accessibilité et documents connexes disponibles au : <https://www.resotel.net/nous-joindre/>

5. Consultations

Au cours de la période visée par ce rapport d'avancement, Résotel n'a pas encore mené de consultation formelle structurée auprès de personnes en situation de handicap, qu'il s'agisse de consultations internes (employés) ou externes (clients ou partenaires).

Aucune demande de consultation ni aucun commentaire en lien avec l'accessibilité n'ont été reçus via les canaux de rétroaction mis à disposition au cours de cette première période.

Résotel reconnaît l'importance de consulter des personnes ayant une expérience vécue du handicap afin d'orienter ses actions. L'entreprise prévoit, au cours de la prochaine période :

- Diffuser plus activement le mécanisme de rétroaction sur l'accessibilité auprès de sa clientèle afin de favoriser la réception de commentaires;
- Effectuer au moins une consultation ciblée auprès de personnes en situation de handicap;
- Explorer la possibilité de participer aux consultations sectorielles organisées par des associations de l'industrie des télécommunications, le cas échéant.

6. Progrès réalisés relativement aux éléments clés du plan 2024

Le tableau ci-dessous présente, pour chaque domaine pertinent à Résotel, les mesures de la période initiale, les engagements réalisés au cours de la période visée et les actions prévues pour la prochaine période. Cette structure permettra le suivi rigoureux des progrès d'une période à l'autre.

A. Emploi

Le domaine de l'emploi vise à favoriser un milieu de travail inclusif et exempt d'obstacles pour les employés actuels et potentiels en situation de handicap.

Mesures de la période précédente	Engagements et mesures réalisés (25 mai 2024 – 31 jan. 2026)	Mesures prévues (2026 – 2027)
Pratiques d'embauche et d'intégration		
Aucune politique formelle d'accessibilité en matière d'embauche n'était en place.	Aucun obstacle formel lié à l'emploi de personnes en situation de handicap n'a été identifié au cours de la période.	Revoir les offres d'emploi et les processus d'intégration afin d'identifier les obstacles potentiels et d'y intégrer une mention explicite d'ouverture aux mesures d'adaptation.
Les pratiques d'embauche suivaient les standards généraux de l'entreprise.	Aucune demande d'adaptation en milieu de travail n'a été reçue.	Sensibiliser le responsable des embauches à l'obligation d'accommodation et aux bonnes pratiques inclusives.
Environnement de travail et accommodements		
Aucun processus formalisé d'accommodement en milieu de travail n'était documenté.	Le contexte de travail hybride (présentiel et télétravail) en place chez Résotel a favorisé une certaine flexibilité pour les employés.	Documenter un processus simple et accessible pour les demandes d'accommodation en milieu de travail.
	Aucun employé n'a présenté de demande d'accommodement formel au cours de la période.	Informar les employés de l'existence de ce processus.

B. Technologies de l'information et des communications (TIC)

Ce domaine couvre l'accessibilité du site Web de Résotel, des outils numériques internes et des communications électroniques avec la clientèle.

Mesures de la période précédente	Engagements et mesures réalisés (25 mai 2024 – 31 jan. 2026)	Mesures prévues (2026 – 2027)
Site Web et communications numériques		
Le site web www.resotel.net n'avait pas encore fait l'objet d'une évaluation formelle de conformité aux normes d'accessibilité WCAG 2.0.	Résotel a amorcé une évaluation préliminaire de l'accessibilité de son site Web. La page « Nous joindre » a été mise à jour pour y intégrer les informations d'accessibilité, le mécanisme de rétroaction et les documents requis par la LCA. Résotel a identifié la nécessité d'intégrer un module d'accessibilité à son site WordPress afin d'améliorer la conformité aux normes WCAG.	Installer un module d'accessibilité WordPress (ex. : WP Accessibility ou équivalent) pour améliorer la conformité WCAG 2.0. Réaliser un audit formel d'accessibilité du site Web et établir un plan de mise à niveau progressif. Veiller à ce que les nouveaux documents publiés soient en format accessible (PDF balisé ou HTML).

C. Communications autres que les TIC

Ce domaine couvre les communications écrites et verbales avec les clients et les employés, notamment les factures, contrats, avis et documents d'information.

Mesures de la période précédente	Engagements et mesures réalisés (25 mai 2024 – 31 jan. 2026)	Mesures prévues (2026 – 2027)
Formats de communication accessibles		
Les communications avec la clientèle étaient offertes par téléphone et par courriel. Aucune procédure formelle pour les formats alternatifs n'était documentée.	Aucune demande de format alternatif (grands caractères, Braille, audio) n'a été reçue au cours de la période. Résotel a précisé sur sa page d'accessibilité que ses documents sont disponibles en formats alternatifs sur demande.	Formaliser et documenter la procédure interne permettant de répondre aux demandes de communications en formats accessibles. S'assurer que les principaux documents remis à la clientèle (contrats, factures) peuvent être produits en format accessible sur demande.

D. Approvisionnement de biens, services et installations

Ce domaine vise à intégrer des considérations d'accessibilité dans les décisions d'achat de biens, de services et d'équipements de Résotel.

Mesures de la période précédente	Engagements et mesures réalisés (25 mai 2024 – 31 jan. 2026)	Mesures prévues (2026 – 2027)
Critères d'accessibilité dans les achats		
Aucun critère formel d'accessibilité n'était intégré aux processus d'approvisionnement de Résotel.	L'entreprise a pris conscience de la nécessité d'intégrer des critères d'accessibilité dans ses processus d'achat, notamment pour les équipements de télécommunications fournis aux clients et les outils numériques utilisés à l'interne.	Intégrer une vérification simple des critères d'accessibilité lors de l'évaluation de nouveaux fournisseurs et équipements, en particulier pour les équipements téléphoniques destinés aux clients. Prioriser les solutions technologiques compatibles avec les technologies d'assistance (lecteurs d'écran, commandes vocales, etc.) lors des appels d'offres.

E. Conception et prestation des programmes et services

Ce domaine couvre l'accessibilité des services de téléphonie, de soutien technique et d'installation offerts par Résotel à ses clients d'affaires.

Mesures de la période précédente	Engagements et mesures réalisés (25 mai 2024 – 31 jan. 2026)	Mesures prévues (2026 – 2027)
Services téléphoniques et soutien aux clients		
Résotel offre des services de téléphonie aux entreprises, du soutien à distance et sur place ainsi que des activités d'installation de câblage réseau structuré. Aucune analyse formelle des obstacles liés à l'accessibilité dans la prestation des services n'avait été réalisée.	Aucun obstacle spécifique à l'accessibilité n'a été signalé par la clientèle au cours de la période visée. Des réflexions préliminaires ont été amorcées pour identifier les améliorations possibles à la prestation des services pour les clients en situation de handicap.	Identifier et documenter les obstacles potentiels à l'accessibilité dans les services offerts aux clients, notamment dans les processus d'installation et de soutien technique. Évaluer la possibilité d'offrir des options de communication alternatives (ex. : clavardage, courriel structuré) pour les clients qui ne peuvent pas facilement utiliser le téléphone.

F. Environnement bâti

Résotel n'exploite pas de locaux ouverts au public. L'entreprise opère depuis des bureaux à accès restreint et ses services sont fournis directement chez les clients.

Ce domaine est donc non applicable dans le cadre des activités actuelles de Résotel.

G. Transport

Résotel n'exploite aucun service de transport ni d'actif lié au transport de personnes.

Ce domaine est donc non applicable dans le cadre de ses activités actuelles de fournisseur de services de télécommunications aux entreprises.

7. Conclusion

Au cours de la première période couverte par son plan d'accessibilité (mai 2024 – janvier 2026), Résotel Inc. a posé les bases de sa démarche en matière d'accessibilité en mettant en place les mécanismes de rétroaction requis et en publiant les documents exigés par la LCA. Bien que plusieurs actions prévues soient encore en phase initiale, l'entreprise demeure déterminée à progresser de manière constante vers l'élimination des obstacles.

Au cours de la prochaine période, Résotel s'engage notamment à :

- Améliorer l'accessibilité de son site Web par l'installation d'un module dédié et la réalisation d'un audit formel;
- Mener au moins une consultation structurée auprès de personnes en situation de handicap;
- Documenter ses processus internes en matière d'accommodation en milieu de travail;
- Intégrer progressivement des critères d'accessibilité dans ses décisions d'approvisionnement;
- Formaliser la procédure de communication en formats accessibles sur demande.

Ces actions seront mises en œuvre en tenant compte des ressources de l'entreprise et des priorités opérationnelles. Résotel continuera à publier des rapports d'avancement annuels et un plan d'accessibilité actualisé tous les trois ans, conformément aux exigences de la LCA.

8. Déclaration

Le présent rapport d'avancement a été préparé conformément à la Loi canadienne sur l'accessibilité (L.C. 2019, ch. 10) et aux exigences du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC).

Le prochain rapport d'avancement sera publié au plus tard le 1er juin 2027.

Signé par :

Yannick Dégarie

Directeur de compte, Associé – Responsable de l'accessibilité

Résotel Inc.

Québec (Québec), le 26 février 2026