

Résotel Inc.

Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA)

Rapport d'étape 2026

Sur la mise en œuvre du Plan d'accessibilité 2024

Période visée : 1er février 2026 au 31 mai 2026

Date de publication : 1er juin 2026

Version : 1.0

Catégorie réglementée : T3 (10 à 99 employés)

Préparé par : Yannick Dégarie, responsable de l'accessibilité

1. Généralités

Le présent rapport d'étape a été préparé conformément aux exigences de la Loi canadienne sur l'accessibilité (L.C. 2019, ch. 10) (« LCA »), du Règlement canadien sur l'accessibilité (DORS/2021-241) et du Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du CRTC (DORS/2021-160) (« Règlement du CRTC »).

Il constitue le deuxième rapport d'étape annuel relatif au Plan d'accessibilité initial de Résotel Inc. publié le 25 mai 2024. Il fait suite au premier rapport d'étape publié le 26 février 2026 et couvre la période du 1er février 2026 au 31 mai 2026.

Conformément à l'article 29 du Règlement du CRTC, le rapport présente :

- les progrès réalisés relativement aux politiques, aux programmes, aux pratiques et aux services de Résotel en ce qui a trait à la reconnaissance, à l'élimination et à la prévention des obstacles à l'accessibilité (article 51(1) de la LCA);
- la manière dont Résotel a consulté des personnes en situation de handicap pour la préparation du présent rapport (article 53(4) de la LCA);
- des précisions sur la rétroaction reçue par l'entremise du processus de rétroaction sur l'accessibilité de Résotel et sur la manière dont cette rétroaction a été prise en considération (article 53(5) de la LCA).

Ce rapport est rédigé en langage simple, clair et concis. Il est disponible sur demande en formats accessibles (gros caractères, braille, texte électronique, audio) et en langue des signes québécoise (LSQ). Les coordonnées de demande figurent à la section 4.

2. Aperçu de Résotel

Résotel Inc. (« Résotel ») est un fournisseur québécois de services de télécommunications aux entreprises établi 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 composée exclusivement d'organisations (B2B). Aucun service n'est offert au grand public.

Résotel compte moins de 25 employés et son siège social est situé au 5600, boulevard des Galeries, bureau 500, Québec (Québec) G2K 2H6. À ce titre, Résotel est classée comme entité de catégorie T3 en vertu du Règlement du CRTC.

Toutes les communications, conventions et factures de Résotel sont rédigées et offertes en français. Le présent rapport est donc publié en français.

3. Engagement de Résotel envers l'accessibilité

Résotel s'engage à traiter toutes les personnes avec dignité, équité et indépendance, et à appuyer la création d'un Canada exempt d'obstacles d'ici 2040, tel que prévu par la LCA.

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

- le droit de toute personne d'être traitée avec dignité, quels que soient ses handicaps;
- le droit de toute personne à l'égalité des chances d'épanouissement, quels que soient ses handicaps;
- le droit de toute personne à un accès exempt d'obstacles et à une participation pleine et égale dans la société, quels que soient ses handicaps;
- 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 lois, politiques, programmes, services et structures doivent tenir compte des handicaps et des formes multiples et intersectionnelles de discrimination;
- 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;
- le fait que les normes et règlements doivent viser le niveau d'accessibilité le plus élevé possible.

Parmi les sept domaines prioritaires de la LCA, les domaines pertinents pour Résotel demeurent : l'emploi, les technologies de l'information et des communications (TIC), les communications autres que les TIC, l'approvisionnement, ainsi que la conception et la prestation des services. Les domaines « environnement bâti » et « transport » ne s'appliquent pas aux activités actuelles de Résotel (voir sections 7.F et 7.G).

4. Coordonnées et processus de rétroaction

Toute personne — employé, client, partenaire ou membre du public — peut soumettre des commentaires sur l'accessibilité des services, des communications ou des installations de Résotel, ainsi que sur le présent rapport d'étape ou sur le Plan d'accessibilité 2024. Les commentaires peuvent être soumis de façon anonyme.

Conformément à l'article 25 du Règlement du CRTC, Résotel reçoit la rétroaction par téléphone et par courriel, en accuse réception (sauf rétroaction anonyme), et veille à ce que les renseignements personnels demeurent confidentiels.

Le responsable de l'accessibilité chez Résotel est :

- Nom : Yannick Dégarie
- Titre : Directeur de compte, Associé
- Courriel : accessibilite@resotel.ca
- Téléphone : 1-888-723-4545, poste 425
- Adresse postale : 5600, boulevard des Galeries, bureau 500, Québec (Québec) G2K 2H6

La description du processus de rétroaction, le Plan d'accessibilité 2024 ainsi que les rapports d'étape précédents sont disponibles à l'adresse :

<https://www.resotel.net/nous-joindre/>

Formats accessibles : sur demande, Résotel fournit le présent rapport et tout autre document publié en vertu de la LCA en gros caractères ou en texte électronique dans un délai de 15 jours, et en braille ou en format audio dans un délai de 45 jours, conformément à l'article 31 du Règlement du CRTC.

5. Consultations menées

Conformément au paragraphe 53(4) de la LCA, Résotel doit indiquer la manière dont elle a consulté des personnes en situation de handicap pour la préparation du présent rapport d'étape.

5.1 Période visée

La période couverte par le présent rapport (1er février 2026 au 31 mai 2026) est une période de transition courte qui fait suite à la publication du premier rapport d'étape le 26 février 2026.

5.2 Activités de consultation au cours de la période

Au cours de la période visée, Résotel n'a pas reçu de demande spécifique de consultation et n'a pas tenu de séance de consultation formelle structurée. L'entreprise reconnaît cette lacune et la traite comme une priorité pour la prochaine période, conformément à l'engagement pris dans le rapport d'étape précédent.

5.3 Engagement pour la prochaine période

Au cours de la période 2026-2027, Résotel s'engage à :

- identifier au moins un organisme communautaire ou une association représentant des personnes en situation de handicap au Québec et établir un premier contact en vue d'une consultation;
- inviter explicitement, par l'entremise de ses communications clients et de son site Web, des personnes en situation de handicap à transmettre leurs commentaires sur l'accessibilité de ses services;
- documenter de façon systématique toute consultation reçue, formelle ou informelle, afin de l'intégrer au prochain rapport d'étape et à la mise à jour du Plan d'accessibilité prévue pour le 1er juin 2027.

6. Précisions sur la rétroaction reçue

Conformément au paragraphe 53(5) de la LCA, Résotel doit fournir des précisions sur la rétroaction reçue par l'entremise de son processus de rétroaction et sur la manière dont cette rétroaction a été prise en considération.

6.1 Canaux de rétroaction

Au cours de la période visée, la rétroaction sur l'accessibilité pouvait être soumise par les canaux suivants :

- courriel : accessibilite@resotel.ca;
- téléphone : 1-888-723-4545, poste 425 (Yannick Dégarie);
- courrier postal au siège social de Résotel.

6.2 Volume et nature de la rétroaction reçue

Au cours de la période du 1er février 2026 au 31 mai 2026, Résotel n'a reçu aucune rétroaction (formelle ou informelle) en lien avec l'accessibilité de ses services, de ses communications ou de ses pratiques d'emploi, par l'entremise de l'un ou l'autre des canaux ci-dessus.

6.3 Traitement de la rétroaction

Toute rétroaction reçue est examinée par le responsable de l'accessibilité dans un délai de 10 jours ouvrables. Pour la rétroaction non anonyme, un accusé de réception écrit est transmis à l'expéditeur. Les éléments soulevés sont consignés dans un registre interne et alimentent les priorités du plan et des rapports d'étape ultérieurs.

6.4 Mesures prévues pour favoriser la rétroaction

Compte tenu du faible volume de rétroaction reçue à ce jour, Résotel s'engage à :

- améliorer la visibilité du mécanisme de rétroaction sur la page « Nous joindre » du site Web, notamment en s'assurant que les coordonnées de l'accessibilité soient mises de l'avant et accessibles aux technologies d'assistance;
- ajouter une mention du mécanisme de rétroaction dans la signature courriel standard du service à la clientèle, dans un format conforme aux normes d'accessibilité;
- rappeler annuellement aux employés et aux clients l'existence du mécanisme de rétroaction et leur droit de soumettre des commentaires de façon anonyme.

7. Progrès réalisés par domaine prioritaire

Le tableau ci-dessous présente, pour chacun des cinq domaines pertinents à Résotel, les mesures de la période précédente (telles que rapportées dans le rapport d'étape de février 2026), les mesures réalisées au cours de la présente période (1er février 2026 – 31 mai 2026) et les mesures prévues pour la prochaine période (juin 2026 – juin 2027).

Les domaines « environnement bâti » (section 7.F) et « transport » (section 7.G) demeurent non applicables aux activités de Résotel et sont traités à titre d'information.

7.A Emploi

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

Pratiques d'embauche et d'intégration

| Mesures de la période précédente | Engagements et mesures réalisés (1 fév. – 31 mai 2026) | Mesures prévues (juin 2026 – juin 2027) |
|---|---|---|
| Engagement pris dans le rapport de février 2026 : revoir les offres d'emploi et les processus d'intégration afin d'y intégrer une mention explicite d'ouverture aux mesures d'adaptation, et sensibiliser le responsable des embauches. | Une révision préliminaire des gabarits d'offres d'emploi a été amorcée afin d'y intégrer une formulation invitant les candidats à signaler tout besoin d'accommodement lors du processus de sélection. Aucune nouvelle embauche n'a eu lieu durant la période; les ajustements seront appliqués lors du prochain affichage. | Finaliser la révision des gabarits d'offres d'emploi et appliquer la formulation inclusive à tous les nouveaux affichages. Documenter une procédure de prise en compte des demandes d'accommodement reçues au moment de la candidature. Présenter un rappel interne aux personnes responsables des embauches. |

Environnement de travail et accommodements

| Mesures de la période précédente | Engagements et mesures réalisés (1 fév. – 31 mai 2026) | Mesures prévues (juin 2026 – juin 2027) |
|--|---|--|
| Engagement pris dans le rapport de février 2026 : documenter un processus simple et accessible pour les demandes d'accommodation en milieu de travail et en informer les employés. | Aucune demande d'accommodement formelle n'a été reçue au cours de la période. Le modèle de travail hybride (présentiel et télétravail) déjà en place continue d'offrir une certaine flexibilité aux employés. Une ébauche de fiche interne « Demande d'accommodement » est en cours de rédaction. | Compléter et publier à l'interne la fiche « Demande d'accommodement » d'ici décembre 2026. Communiquer le processus aux employés par courriel et au prochain rappel interne sur les politiques de ressources humaines. |

7.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.

Site Web et communications numériques

| Mesures de la période précédente | Engagements et mesures réalisés (1 fév. – 31 mai 2026) | Mesures prévues (juin 2026 – juin 2027) |
|---|--|--|
| Engagement pris dans le rapport de février 2026 : installer un module d'accessibilité WordPress, réaliser un audit formel WCAG 2.1 AA du site Web et veiller à ce que les nouveaux documents publiés soient en format accessible. | La page « Nous joindre » du site www.resotel.net a été maintenue à jour avec la description du processus de rétroaction, les coordonnées de l'accessibilité et les hyperliens vers le Plan d'accessibilité 2024 et le rapport d'étape de février 2026. Une revue interne préliminaire des éléments d'accessibilité du site (texte de remplacement des images, contraste, navigation au clavier) a été amorcée. La sélection d'un module WordPress d'accessibilité est en cours. | Installer un module d'accessibilité WordPress (p. ex. WP Accessibility ou équivalent) d'ici septembre 2026. Faire réaliser, par une ressource externe ou interne qualifiée, un audit formel d'accessibilité du site Web selon le niveau AA des WCAG 2.1, et établir un plan de correctifs prioritaires. Publier le présent rapport d'étape en format PDF balisé conforme au niveau AA. |

7.C Communications autres que les TIC

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

Formats de communication accessibles

| Mesures de la période précédente | Engagements et mesures réalisés (1 fév. – 31 mai 2026) | Mesures prévues (juin 2026 – juin 2027) |
|---|---|--|
| Engagement pris dans le rapport de février 2026 : formaliser et documenter la procédure interne permettant de répondre aux demandes de communications en formats accessibles, et s'assurer que les principaux documents remis à la clientèle puissent être produits en format accessible sur demande. | Aucune demande de format alternatif (gros caractères, braille, audio) n'a été reçue au cours de la période. La mention indiquant que les documents sont disponibles en formats alternatifs sur demande, ainsi que les délais prévus par le Règlement du CRTC (article 31), a été intégrée au présent rapport. | Documenter une procédure interne courte décrivant : (1) les délais réglementaires (15 jours pour gros caractères et texte électronique, 45 jours pour braille et audio), (2) le fournisseur ou l'outil utilisé pour produire chaque format, (3) le responsable du suivi. Tester la procédure au moyen d'une demande simulée. |

7.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.

Critères d'accessibilité dans les achats

| Mesures de la période précédente | Engagements et mesures réalisés (1 fév. – 31 mai 2026) | Mesures prévues (juin 2026 – juin 2027) |
|---|--|--|
| Engagement pris dans le rapport de février 2026 : intégrer une vérification simple des critères d'accessibilité lors de l'évaluation des nouveaux fournisseurs et équipements, en particulier pour les équipements de téléphonie destinés aux clients, et prioriser les solutions compatibles avec les technologies d'assistance. | Lors des évaluations de fournisseurs et de produits de téléphonie réalisées au cours de la période, une vérification informelle de la compatibilité avec les technologies d'assistance (lecteurs d'écran, commandes vocales, ampleur du texte affiché) a été ajoutée à la grille d'évaluation. Aucun équipement n'a été refusé sur cette seule base, mais la donnée est désormais consignée. | Formaliser la grille d'évaluation d'accessibilité des fournisseurs et l'intégrer au processus standard d'approvisionnement. Demander aux principaux fabricants partenaires (téléphonie IP, équipements de bureau) leur déclaration de conformité aux normes d'accessibilité applicables (p. ex. WCAG 2.1, EN 301 549). |

7.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.

Services téléphoniques et soutien à la clientèle

| Mesures de la période précédente | Engagements et mesures réalisés (1 fév. – 31 mai 2026) | Mesures prévues (juin 2026 – juin 2027) |
|---|---|---|
| Engagement pris dans le rapport de février 2026 : 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, et évaluer la possibilité d'offrir des options de communication alternatives (clavardage, courriel structuré) pour les clients qui ne peuvent pas facilement utiliser le téléphone. | Une cartographie préliminaire des points de contact client (prise de commande, déploiement, soutien technique, facturation) a été amorcée afin d'y repérer les obstacles potentiels. Les demandes de soutien par courriel demeurent acceptées et traitées au même titre que les demandes téléphoniques. Aucun obstacle spécifique à l'accessibilité n'a été signalé par la clientèle. | Compléter la cartographie des points de contact et y associer des mesures d'atténuation pour chaque obstacle potentiel. Évaluer la mise en place d'une option de clavardage ou de formulaire Web accessible (conforme aux WCAG 2.1 AA) pour la prise en charge des demandes de soutien. Inclure une note d'accessibilité dans les courriels de prise de rendez-vous d'installation. |

7.F Environnement bâti

Résotel n'exploite aucun local ouvert au public. Les locaux de Résotel sont des bureaux à accès restreint situés à l'intérieur d'un immeuble commercial dont l'accessibilité est sous la responsabilité du propriétaire de l'immeuble. Les services aux clients sont livrés directement chez ceux-ci.

Ce domaine demeure non applicable au cours de la période visée. Résotel réévaluera cette position si ses activités évoluent et impliquent un accès public à ses locaux.

7.G Transport

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

Ce domaine demeure non applicable au cours de la période visée.

8. Conclusion et prochaines étapes

Au cours de la période courte couverte par le présent rapport (1^{er} février 2026 – 31 mai 2026), Résotel a maintenu les mécanismes mis en place lors de la période précédente et a amorcé plusieurs des engagements pris dans le rapport d'étape de février 2026, notamment la révision préliminaire des gabarits d'embauche, la sélection d'un module d'accessibilité WordPress, la cartographie des points de contact client et la consignation des critères d'accessibilité dans la grille d'évaluation des fournisseurs.

Résotel reconnaît que plusieurs actions demeurent en phase initiale et que les efforts de consultation auprès des personnes en situation de handicap doivent s'intensifier. L'entreprise s'engage à progresser au cours de la prochaine période sur les axes prioritaires suivants :

- Audit formel WCAG 2.1 AA du site Web et installation d'un module WordPress d'accessibilité;
- Établissement d'un premier contact avec un organisme communautaire représentant des personnes en situation de handicap au Québec;
- Publication d'une procédure interne sur les demandes d'accommodement en milieu de travail;
- Formalisation de la procédure interne de production de formats accessibles sur demande;
- Intégration formelle des critères d'accessibilité au processus d'approvisionnement.

Conformément à l'article 29 du Règlement du CRTC, Résotel publiera un rapport d'étape annuel actualisé au plus tard le 1^{er} juin 2027, et publiera un Plan d'accessibilité mis à jour au plus tard le 1^{er} juin 2027 (soit trois ans après la publication du Plan d'accessibilité initial du 25 mai 2024).


9. Déclaration

Le présent rapport d'étape est publié par Résotel Inc. conformément à la Loi canadienne sur l'accessibilité (L.C. 2019, ch. 10), au Règlement canadien sur l'accessibilité (DORS/2021-241) et au Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du CRTC (DORS/2021-160).

Le CRTC sera avisé de la publication du présent rapport et de son URL au moyen de la plateforme « Mon compte CRTC », conformément au paragraphe 28(1) du Règlement du CRTC.

Le prochain rapport d'étape sera publié au plus tard le 1er juin 2027. Le Plan d'accessibilité mis à jour sera également publié au plus tard le 1er juin 2027.

Signé par :

Signé par :

99187D9314961496

Yannick Dégarie

Directeur de compte, Associé — Responsable de l'accessibilité
Résotel Inc.

Québec (Québec), le 1er juin 2026