



**Plan d'accessibilité  
Juin 2024**

**Covit Communications inc.**

## **Table des matières**

1. GÉNÉRAL	1
1.1. Processus de rétroaction et personne-ressource	1
1.2. Énoncé d'accessibilité	1
2. DOMAINES CLÉS	1
2.1. Emploi	1
2.2. Environnement physique	2
2.3. Technologies de l'information et de la communication	3
2.4. Communication, autre que les technologies de l'information et de la communication	3
2.5. L'achat de biens, de services et d'installations	4
2.6. Conception et offre de programmes et de services	4
2.7. Transport	5
3. CONSULTATIONS	5
4. CONCLUSION	5

## 1. GÉNÉRAL

### 1.1. Processus de rétroaction et personne-ressource

Pour nous communiquer votre rétroaction sur l'accessibilité ou les obstacles auxquels vous avez été confronté au moment d'accéder à nos services, ou pour demander une copie de notre plan d'accessibilité ou une description de notre processus de rétroaction ou de notre plan en version imprimée, en gros caractères, en braille, en format audio ou en format électronique compatible avec les technologies d'adaptation, veuillez communiquer avec la personne responsable de l'accessibilité, à l'adresse suivante :

**Français :** [retroaction.accessibilite@covcommunications.com](mailto:retroaction.accessibilite@covcommunications.com)

**English:** [accessibility.feedback@covcommunications.com](mailto:accessibility.feedback@covcommunications.com)

**Numéro de téléphone :** <450 624-9234>

**Adresse postale :** 4400, rue Garand, Laval, Québec, H7L 5Z6

### 1.2. Énoncé d'accessibilité

Covit Communications inc. (« Cōv ») est le seul fournisseur canadien de services de télécommunications possédant plus de 15 ans d'expérience sur le marché des résidences pour personnes âgées. La société a pour mission de combler le fossé entre les personnes âgées, les résidences dans lesquelles elles vivent et les services de télécommunications qu'elles désirent et dont elles ont besoin.

Nous interagissons principalement avec les propriétaires et les gestionnaires de résidences pour personnes âgées (« clients ») qui mettent ensuite nos services à la disposition des personnes qui vivent dans ces résidences (« utilisateurs finaux »). Lorsqu'il s'agit d'accessibilité, ce sont ces deux groupes, ainsi que nos propres employés, qui sont les plus touchés par nos actions.

Nous nous engageons à mettre en place des mesures visant à éliminer, pour tous, les obstacles à l'accessibilité, laquelle est une priorité pour nous.

## 2. DOMAINES CLÉS

### 2.1. Emploi

Cōv s'efforce d'être un employeur de choix et d'améliorer l'expérience de ses employés actuels et futurs.

### **2.1.1. Obstacles repérés et solutions proposées**

**Obstacle 1 :** Notre capacité à offrir des mesures d'adaptation aux employés éventuels au cours du processus de recrutement n'a pas toujours été bien communiquée aux personnes candidates.

**Solution 1 :** Dans les offres d'emploi, nous ajouterons un énoncé indiquant aux personnes candidates en situation de handicap que nous pouvons proposer des mesures d'adaptation pour répondre à leurs besoins, et nous demanderons à ces personnes, avant l'entretien d'embauche, si elles en ont besoin.

**Obstacle 2 :** Nous savons qu'il nous incombe de prendre des mesures d'adaptation pour les employés en situation de handicap temporaire ou permanent, mais il n'existe pas, au sein de l'organisation, de politique ou de programme officiel régissant la manière dont nous veillons à mettre des mesures d'adaptation à disposition de ces employés.

**Solution 2 :** Un programme et une politique sont en cours d'élaboration et les directeurs et superviseurs seront formés à l'obligation qui incombe à l'employeur de prendre des mesures d'adaptation. Une fois finalisée, la politique sera communiquée aux employés.

**Obstacle 3 :** Les technologies d'assistance et autres types d'aide sont fournis aux employés qui en ont besoin, mais les renseignements sur ces technologies d'aide n'ont pas été largement communiqués aux employés.

**Solution 3 :** Nous informerons les employés des types de technologie d'assistance et de soutien offerts à ceux qui en ont besoin. Nous ferons également en sorte que les employés sachent que nous les aiderons à trouver une solution aux obstacles à l'accessibilité auxquels ils sont confrontés au travail.

## **2.2. Environnement physique**

Notre siège social est situé au 4400, rue Garand, à Laval, au Québec. Nos employés sont tenus de travailler au siège social quatre jours par semaine. Il est rare que les clients se présentent au bureau, mais ils y sont les bienvenus. Le bâtiment comporte deux étages et, actuellement, seul le premier est accessible aux fauteuils roulants.

### **2.2.1. Obstacles repérés et solutions proposées**

**Obstacle 1 :** Seul le premier étage de notre siège social est accessible aux fauteuils roulants. Actuellement, aucun employé ne se déplace en fauteuil roulant, mais s'il advenait que ce soit le cas, il ne pourrait pas accéder au deuxième étage.

**Solution 1 :** Si un employé en fauteuil roulant est embauché, nous veillerons à ce que son espace de travail se trouve au premier étage, et nous étudions la possibilité

d'installer un ascenseur. Nous pouvons également apporter notre soutien aux employés qui doivent adapter leur bureau à la maison.

**Obstacle 2 :** Il y a une salle de bain pour personnes en situation de handicap, mais aucune place de stationnement adapté pour les employés et les clients de Cōv.

**Solution 2 :** Nous étudions la possibilité d'ajouter une place de stationnement pour personne en situation de handicap.

## **2.3. Technologies de l'information et de la communication**

Nous interagissons et communiquons avec nos employés et nos clients au moyen de notre site Web, [www.covcommunications.com](http://www.covcommunications.com) ou [www.connectit.cloud](http://www.connectit.cloud), du portail client et de l'application COVTV.

Nous utilisons les médias sociaux pour communiquer avec nos clients et le public, et notre présence sur les médias sociaux est gérée par un tiers. Nous veillerons à ce que cette entreprise sache que l'accessibilité est une priorité pour nous et que nous souhaitons que le contenu de nos médias sociaux soit accessible aux personnes en situation de handicap.

### **2.3.1. Obstacles repérés et solutions proposées**

**Obstacle 1 :** Les clients et les utilisateurs finaux ont accès à un portail en ligne pour signaler des problèmes et créer des billets de service. Un client peut demander de l'aide par téléphone pendant les heures de bureau, mais aucune technologie d'assistance n'est actuellement offerte au client qui a besoin d'aide en dehors des heures de bureau et qui n'est pas en mesure d'utiliser le site Web.

**Solution 1 :** Nous passons en revue nos canaux de communication et nos portails afin de déterminer comment y intégrer les technologies d'assistance pour les rendre accessibles à tous.

**Obstacle 2 :** Actuellement, notre contenu sur les médias sociaux est principalement constitué de publications contenant des photos avec des légendes, mais aucune description de la photo. Les personnes ayant une déficience visuelle n'y ont pas accès.

**Solution 2 :** Nous collaborerons avec un tiers pour ajouter un texte de remplacement aux publications non animées et pour ajouter différents types de médias, tels que des vidéos avec du son, afin de rendre le contenu plus accessible.

## **2.4. Communication, autre que les technologies de l'information et de la communication**

Le contenu non numérique de Cōv comprend les politiques et les communications internes.

#### **2.4.1. Obstacles repérés et solutions proposées**

**Obstacle 1 :** Un document accessible est un document dont le texte et les autres éléments de la communication peuvent être lus et compris par tout le monde d'une manière ou d'une autre. Par exemple, les personnes ayant une déficience visuelle utilisent des lecteurs de synthèse vocale, qui exigent que le document soit écrit dans certaines polices et certains formats pour pouvoir fonctionner correctement. Les employés n'ont pas été formés à la création de documents adaptés à ce type de technologie.

**Solution 1 :** Nous offrirons une formation aux employés pour qu'ils soient en mesure de créer des documents facilement lisibles par tous, à l'aide d'un lecteur de synthèse vocale ou d'autres technologies d'adaptation.

### **2.5. L'achat de biens, de services et d'installations**

Notre responsable des achats interagit avec nos fournisseurs principalement par courriel, mais utilise occasionnellement le téléphone si nécessaire.

#### **2.5.1. Obstacles repérés et solutions proposées**

Nous n'avons pas repéré d'obstacles dans ce domaine, mais nous continuerons à consulter nos fournisseurs pour déterminer si nous pouvons faire quelque chose pour rendre leur expérience plus accessible lorsqu'ils interagissent avec notre entreprise.

### **2.6. Conception et offre de programmes et de services**

Nos services comprennent la télévision par câble, les services internet et les services téléphoniques. Nous fournissons de la formation aux employés, aux clients et aux utilisateurs finaux.

#### **2.6.1. Obstacles repérés et solutions proposées**

**Obstacle 1 :** Nos services peuvent ne pas être accessibles à tous ceux qui souhaitent les utiliser. Nous proposons actuellement aux personnes ayant une déficience auditive du sous-titrage et des casques téléphoniques qui s'allument lors de la réception d'un appel, mais il existe peut-être d'autres aides ou technologies qui pourraient rendre nos services accessibles à un plus grand nombre de personnes.

**Solution 1 :** Nous vérifierons, parmi nos clients actuels, lesquels pourraient profiter de modifications susceptibles de rendre nos services accessibles à un plus grand nombre d'utilisateurs finaux.

**Obstacle 2 :** Nos clients et utilisateurs finaux peuvent ne pas connaître les outils d'accessibilité et le soutien que nous proposons.

**Solution 2 :** Nous ferons la promotion des outils d'accessibilité que nous proposons afin qu'un plus grand nombre de personnes puissent les utiliser.

**Obstacle 3 :** Tous les employés n'ont pas l'expérience nécessaire pour assister les personnes en situation de handicap.

**Solution 3 :** Nous mettrons en place une formation sur l'accessibilité qui sera offerte dans le cadre des séances d'accueil et d'intégration des nouveaux employés et l'offrirons également aux employés en poste.

**Obstacle 4 :** La formation que nous fournissons aux clients après l'installation peut ne pas être accessible à certains d'entre eux.

**Solution 4 :** Nous demanderons aux clients si la formation leur convient et nous l'adapterons au besoin.

## **2.7. Transport**

### **2.7.1. Obstacles repérés et solutions proposées**

Cōv Communications n'intervient d'aucune façon dans le secteur du transport.

## **3. CONSULTATIONS**

Lors de l'élaboration de ce plan, Cōv a consulté, à l'interne et à l'externe, des personnes en situation de handicap. Nous avons mené des consultations en petits groupes et en tenant des discussions informelles. Ces consultations nous ont permis de découvrir les obstacles auxquels sont confrontés nos employés, nos clients et nos utilisateurs finaux, ainsi que les changements que nous pourrions apporter pour atténuer ou supprimer ces obstacles.

## **4. CONCLUSION**

Nous sommes reconnaissants à nos employés, clients et utilisateurs finaux de nous avoir fait part des obstacles auxquels ils sont confrontés et des changements que nous pouvons apporter pour améliorer leur expérience. Nous comprenons que l'élimination des obstacles à l'accessibilité est un processus continu et nous nous engageons à poursuivre nos efforts.

