



Plan d'accessibilité du Réseau de Communications Eeyou

2025-2028

Dernière mise à jour:2025-05-28

©2025 Réseau de Communication Eeyou

Table des matières

Plan d'Accessibilité du Réseau de Communications Eeyou 2025-2028.....	3
Rapport d'étapes.....	3
Réseau de communications Eeyou (RCE) – À propos	3
Processus de rétroaction et commentaires.....	3
Connecter les régions éloignées	3
La loi en détails.....	4
Consultations	5
Enquête en ligne envers les employés.....	5
Enquête papier pour les membres de l'Association des personnes handicapées de Chibougamau	6
Discussion avec la responsable de l'Association des personnes handicapées	6
Défis et plan d'accessibilité du RCE	7
Emploi.....	7
Environnement bâti.....	8
Conception et prestation de programmes et de services	8
Technologies de l'information et des communications (TI)	9
Transport.....	9
Acquisition de biens, de services et d'installations.....	9
Conclusion	9
Annexe 1 : Questionnaire à l'Association	10
Annexe 2 : Questionnaire aux employés	12

Plan d'Accessibilité du Réseau de Communications Eeyou 2025-2028

Rapport d'étapes

Réseau de communications Eeyou (RCE) – À propos

Eeyou Communications Network offre une connectivité diversifiée aux réseaux de télécommunications mondiaux, aux autoroutes Internet et aux fournisseurs de services et de contenu afin de promouvoir un large éventail de possibilités tant au niveau social qu'économique.

Dans l'évolution des infrastructures de télécommunications du Nord, Eeyou Communications Network a pour objectif d'interconnecter ces régions et de faciliter le transit des données et des services.

Processus de rétroaction et commentaires

Le RCE peut être informé des obstacles à l'accessibilité par téléphone. Les demandeurs internes peuvent aussi faire leur demande en ligne en remplissant le formulaire prévu à cet effet. Il est donc nécessaire pour le demandeur d'avoir accès à une ligne téléphonique ou une connexion internet. Dans l'éventualité où ces besoins ont un impact sur la capacité d'un demandeur à rapporter ses observations, une autre personne peut rapporter l'information en leur nom.

Consultez notre processus de rétroaction :

Vous pouvez utiliser le numéro sans frais si vous souhaitez une copie de notre plan sur l'accessibilité dans des médias substituts (Imprimé, gros caractères ou autre). Il est à noter que des délais de 20 jours ouvrables sont applicables à cette demande.

Toutes les demandes seront analysées par notre département des ressources humaines.

Contactez-nous

- Par téléphone (numéro sans frais) : 1-800-284-5695
- Par courriel :
- Adresse : 466, 3e rue (Local 105), Chibougamau, Québec G8P 2X6

Connecter les régions éloignées

Le Réseau de communications Eeyou (RCE) est engagé envers l'accessibilité de par sa mission de « Connecter les gens d'ici au reste du monde ».

En desservant des régions éloignées du Nord québécois, le RCE favorise l'inclusion numérique et sociale des communautés souvent mal desservies. Cet objectif se reflète dans son engagement envers les clients et les communautés, en assurant un accès équitable aux technologies, incluant les personnes en situation de handicap. De plus, en tant qu'entreprise régie par le fédéral, RCE respecte les exigences de la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) et du Règlement canadien sur l'accessibilité (RCA), intégrant ainsi l'accessibilité dans ses services, son développement et sa gouvernance.

La loi en détails

En 2019, le gouvernement du Canada instaurait la Loi canadienne sur l'accessibilité (la « Loi ») dans le but d'offrir aux personnes en situation de handicap un environnement sans obstacle. L'objectif de cette Loi est de permettre à toute personne vivant des limitations fonctionnelles, visibles ou non, d'accéder à un environnement accessible et inclusif en trouvant et en éliminant les obstacles. Le délai pour arriver à un pays exempt d'obstacles est fixé, au plus tard, au 1^{er} janvier 2040. La réalisation de l'objet de la Loi repose sur la reconnaissance des principes suivants :

- 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, 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, quels que soient ses handicaps
- Le fait que les lois, politiques, programmes, services et structures doivent tenir compte des handicaps des personnes, des différentes façons dont elles interagissent au sein de leurs environnements ainsi que des formes multiples et intersectionnelles de discrimination et de marginalisation vécues par celles-ci
- 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
- L'élaboration et la révision de normes d'accessibilité et la prise de règlements doivent être faites dans l'objectif d'atteindre le niveau d'accessibilité le plus élevé qui soit pour les personnes handicapées

La Loi s'applique aux différentes organisations de la fonction publique du Canada ainsi qu'aux organismes sous législation fédérale. Le présent Plan pour l'accessibilité du Réseau de Communications Eeyou (RCE) vise justement à planifier et apporter les modifications nécessaires pour répondre aux objectifs de la Loi. À ce titre, tel que le commande le cadre réglementaire, ce plan se penchera précisément sur les obstacles possibles en matière :

- d'emploi
- d'environnement bâti
- de conception et prestation de programmes et de services
- de technologies de l'information et des communications (TI)
- de communications autres que les TI
- de transport
- d'acquisition de biens, de services et d'installations

Ce plan d'accessibilité s'échelonnait de juin 2025 à juin 2028, soit sur une durée de 3 ans.

Consultations

Afin de créer un plan d'accessibilité réellement adapté à la réalité des gens ayant un handicap, le RCE a consulté l'Association des personnes handicapées de Chibougamau ainsi que ses employés.

Ces gens ont été consultés de la façon suivante :

- Enquête en ligne envers les employés (envoyée le 14 mai 2025)
- Enquête papier pour les membres de l'Association (Envoyée le 13 mai 2025)
- Discussion avec la responsable de l'Association (5 mai 2025)

Afin de voir les formulaires, voir les annexes 1 et 2.

Le RCE a créé deux enquêtes différentes afin de questionner les gens à l'interne et les membres de l'Association des personnes handicapées de Chibougamau. Au total, 13 réponses sur un total potentiel de 32 réponses ont été reçues au niveau des employés internes et 0 au niveau des membres de l'Association. Heureusement, une discussion avait été faite préalablement avec la responsable. Ceci nous a donc permis de comprendre certains défis vécus qui pouvaient potentiellement nous aider à améliorer notre accessibilité globale.

Enquête en ligne envers les employés

Voici les éléments qui sont ressortis de l'enquête en ligne faite à l'interne :

- 7.7% des répondants mentionnent souffrir d'un handicap.
- Tous les répondants considèrent que l'accessibilité est importante ou extrêmement importante.

- 1 répondant a déjà vécu des barrières reliées à l'accessibilité au travail. Cette même personne confirme avoir eu des mesures mises en place et en être satisfaite.
- 100% des répondants sont confiants que l'organisation serait disponible à mettre en place des accommodations si nécessaire. Ils seraient aussi tous en capacité de guider l'employé vers la ressource nécessaire en cas de barrière.
- 15% des répondants mentionnent que des mesures supplémentaires pourraient être mises en place pour améliorer l'accessibilité.
- 23% des répondants mentionnent que le lieu de travail devrait être adapté aux handicaps physiques (rampe par exemple).
- 7.7% des répondants mentionnent que l'accès à la documentation doit être retravaillée.

Somme toute, les employés ont une confiance élevée envers la prise en charge des difficultés d'accessibilité qui pourraient arriver et ils connaissent les processus afin de bien guider les collègues en cas de défi vécu.

Enquête papier pour les membres de l'Association des personnes handicapées de Chibougamau

Une enquête papier a été faite afin de faciliter le processus pour les personnes ayant un handicap. Cependant, aucune réponse n'a été reçue. Faute de réception, le RCE a pu communiquer avec la responsable afin de connaître un peu plus la réalité de ses membres. Voir la section ci-bas pour plus amples détails.

Discussion avec la responsable de l'Association des personnes handicapées

Lors d'un appel fait le 5 mai 2025, le RCE a pu se présenter à la responsable de l'Association tout en expliquant le but de ses démarches reliées à l'accessibilité. Dans cette courte discussion, certains éléments ont été mentionnés comme étant plus difficile au niveau de ses membres :

- Très peu des membres souffrants d'un handicap ont accès à l'internet.
- Très peu des membres souffrants d'un handicap utilisent le cellulaire autre que pour faire des appels.
- Les documents qui leurs sont envoyés doivent être en papier et dans un langage facile à comprendre.
- Certains ne sont pas autonomes et ont besoin de soutien pour les tâches habituelles.

Cette discussion a permis au RCE de réaliser que la majorité de ses communications étaient faites via l'internet et que, même si nous ne vendons pas directement nos services aux clients, nous restons difficile d'accès au niveau de l'information et de l'emploi pour eux.

Défis et plan d'accessibilité du RCE

Réseau de communications Eeyou offre la connectivité aux réseaux de télécommunications mondiaux, aux autoroutes internet et aux fournisseurs de services et de contenu. Les ventes aux particuliers et aux entreprises sont faites par des revendeurs qui ont une entente AITP. Les seules ventes et actions hors de l'organisation faites directement par le RCE sont au niveau des clients majeurs (minières, villes, etc) et interagissons à faire des opérations du réseau FTTH en mode « accès ouvert ».

Emploi

Pour donner suite à l'évaluation des données recueillies lors des enquêtes et discussions, voici les éléments qui seraient à travailler à l'interne et à l'externe dans les défis reliés à l'emploi.

Défis	Solutions à mettre en place
Les affichages de postes sont publiés seulement via le Web, ce qui rend difficile l'accès pour les personnes qui n'ont pas internet.	Analyser les solutions afin d'offrir des affichages plus accessibles.
Les affichages ainsi que le site web ne mentionnent pas qu'une personne pourrait demander une version papier ou parlée par voie téléphonique si nécessaire.	Réviser le document afin qu'il soit plus inclusif.
L'accès à la documentation en français et en anglais doit être améliorée. Celle-ci est cependant bien structurée et visuellement accessible.	Recenser les documentations disponibles et manquantes pour les réviser, les traduire et les rapatrier à un seul et même endroit.
Nous n'avons pas de formation de sensibilisation à l'accessibilité pour l'instant.	Mettre en place sur notre site de formation.

Malgré les défis nommés ci-haut, le RCE a des pratiques qui sont déjà en place et qui rendent l'emploi plus accessible.

- Les entrevues sont toujours disponibles en personne ou via Teams. Ceci permet de faciliter les échanges et rendre le processus moins angoissant pour quelqu'un qui pourrait avoir des défis sociaux.
- Des accommodements sur mesure ont déjà été faits à l'interne. L'ouverture et la compréhension est grande au RCE tant que la demande est raisonnable et ne démontre pas de contrainte excessive.

- Un système informatisé et automatisé de formation est en cours de mise en place. Celui-ci aide à ce que tous les employés reçoivent les formations et informations à un seul et même endroit pour faciliter l'accès.
- Même si le RCE est ouvert et qu'il met en place des éléments favorisant l'accessibilité, certains postes nécessitent des capacités et compétences qui ne peuvent pas être revus à la baisse dû à leur hauts risques physiques. Il est donc important de respecter les qualifications requises pour un emploi donné.

Environnement bâti

Défis	Solutions à mettre en place
Le bureau principal n'est pas adapté pour des employés ayant un handicap physique nécessitant une chaise roulante.	Analyser les entrées du bureau de travail et y faire installer une rampe ainsi qu'une solution concernant l'ouverture des portes.

Il faut ajouter que le bureau est sur deux étages. Le deuxième étage n'est pas atteignable pour une personne ayant besoin d'une chaise roulante. Son poste pourrait être adapté et offert en télétravail ou avec un bureau au premier étage (où tous les services nécessaires sont disponibles et atteignables). De plus, un stationnement pourra être réservé à cette personne si ce cas survient (le RCE n'a pas l'obligation d'avoir un stationnement pour handicapé vu qu'il comporte moins de 15 espaces pour voitures).

Conception et prestation de programmes et de services

Défis	Solutions à mettre en place
Les techniciens responsables des installations à domicile ne sont pas formés et sensibilisés afin de gérer une clientèle avec des enjeux d'accessibilité.	Former le personnel de première ligne afin de répondre aux personnes en situation de handicap.

Tel que mentionné plus haut, le RCE offre la connectivité, mais ne fait pas de vente aux particuliers directement. La prestation de service se voit donc limitée à nos installations à domicile et pour les gros travaux. Ceci touche donc majoritairement nos responsables des installations et nos techniciens. Le RCE s'assurera donc de former ses employés de première ligne afin d'assurer un service adapté pour tous.

Technologies de l'information et des communications (TI)

Défis	Solutions à mettre en place
Le site Web a été revu récemment, mais sans nécessairement tenir compte des normes d'accessibilité du WEB (WCAG).	Réviser et modifier si nécessaire, le site Web ainsi que le matériel promotionnel afin que tout soit conforme aux WCAG.

Le site web du RCE a été refait il y a de cela quelques années seulement. Le visuel est donc attractif et facile d'usage, mais une revalidation des normes sera à faire et des potentielles modifications seront à planifier et mettre en place si requis.

Le RCE est aussi actif de par sa stratégie de communication via les réseaux sociaux, la radio et sa présence lors d'événements. La compagnie tente d'être présente en réel, en vidéo et par texte pour toucher le plus de gens de la population possible.

Transport

Eeyou Communications n'offre pas de services de transport. Cet obstacle ne s'applique pas.

Acquisition de biens, de services et d'installations

En ce qui a trait à l'acquisition de biens, de services et d'installations, les points ont déjà été couverts ci-haut. Soit dans les sections 1 et 3. Le RCE offre déjà aux employés qui en font la demande des outils de travail adaptés à leurs besoins (chaises ergonomiques et bureau au choix). Ceci nous permet donc de répondre aux besoins particuliers et éliminer certains obstacles ergonomiques dans l'acquisition de biens et nos clients internes. Ces éléments font d'ailleurs partie intégrante de nos politiques internes. De plus, de par la grosseur de l'entreprise, nous pouvons nous permettre de répondre personnellement aux demandeurs et voir si des possibilités autres peuvent mieux convenir à leurs besoins.

Conclusion

Réseau de Communications Eeyou a mis en place son Plan sur l'accessibilité 2025-2028 en fonction des pratiques courantes de l'entreprise. Cette révision complète a permis de recenser les bonnes pratiques, mais aussi celles qui sont à améliorer au cours des trois prochaines années. Les étapes franchies seront recensées et communiquées tel que demandé par la loi sur l'Accessibilité, soit avant qu'un nouveau plan soit requis.

Finalement, le RCE est heureux de pouvoir travailler à mettre en place un environnement plus accessible, autant à l'interne qu'à l'externe.

Annexe 1 : Questionnaire à l'Association

Êtes-vous une personne ayant un handicap selon la définition suivante : le handicap est défini comme une déficience, y compris une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle, ou une limitation fonctionnelle, permanente, temporaire ou épisodique, qui, en interaction avec une barrière, entrave la participation pleine et égale d'une personne.

- Oui
- Non

Si oui, nous vous serions reconnaissants de nous donner des précisions sur votre handicap (cochez toutes les réponses qui s'appliquent) :

- Audition
- Vision
- Mobilité
- Flexibilité
- Dextérité
- Douleur
- Apprentissage
- Mémoire
- Développement
- Santé mentale ou psychologique
- Inconnu
- Autre
- Préfère ne pas répondre

Est-ce que vous utilisez internet à la maison ?

- Oui
- Non

Si non, pourquoi ?

Êtes-vous accompagné pour effectuer certaines tâches ?

- Oui, j'ai un accompagnateur avec moi en tout temps.
- Oui, j'ai un accompagnateur, mais seulement pour certaines tâches.
- Non, je suis autonome à 100%
- Ne souhaite pas répondre.

Lorsque vous avez un problème avec un fournisseur, comment préférez-vous être contacté ?

- Par courriel
- Par téléphone
- En personne
- Je ne suis pas en charge
- Autre

Quels sont les éléments que vous aimeriez mettre en place afin de faciliter le service à la clientèle relié avec votre handicap pour toute compagnie confondue ?

Êtes-vous à l'emploi ou à la recherche d'emploi ?

- Oui, j'ai un emploi
- Oui, je suis à la recherche d'emploi
- Non, je ne cherche pas à travailler

Quels sont les défis vécus lors de la recherche d'emploi ?

- Je n'ai pas internet, donc je ne vois pas les affichages.
- J'ai peur de l'entrevue
- Les employeurs ne peuvent pas accommoder mes besoins spécifiques.
- La description du poste est trop complexe.
- Je ne recherche pas d'emploi

Merci pour votre temps précieux. Est-ce qu'il y a des éléments que vous aimeriez ajouter quant aux solutions possibles ?

Toutes les réponses obtenues dans ce formulaire resteront anonymes et serviront à améliorer l'accessibilité à nos services.

Annexe 2 : Questionnaire aux employés

Êtes-vous une personne ayant un handicap selon la définition suivante : le handicap est défini comme une déficience, y compris une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle, ou une limitation fonctionnelle, permanente, temporaire ou épisodique, qui, en interaction avec une barrière, entrave la participation pleine et égale d'une personne.

- Oui
- Non

Quelle importance accordez-vous aux enjeux d'accessibilité ?

- Pas important
- Un peu important
- Important
- Très important
- Extrêmement important

Dans votre travail, avez-vous déjà rencontré une barrière d'accessibilité qui vous empêche, vous ou l'un de vos collègues, d'effectuer votre travail correctement ?

- Oui
- Non

Des mesures ont-elles été mises en place pour réduire l'impact de ces obstacles (accommodements, changements de tâches, etc.) ?

- Oui
- Non

Êtes-vous satisfait de ces mesures ?

- Oui
- Non

Quelles mesures auraient pu être mises en place pour que vous soyez satisfait ?

Êtes-vous confiant que l'organisation serait en mesure de vous fournir des accommodements si vous subissiez des obstacles à l'accessibilité ?

- Oui
- Non

Si un employé ou un client rencontrait un obstacle à l'accessibilité chez Eeyou, seriez-vous en mesure de le guider vers les ressources appropriées pour obtenir de l'aide ?

- Oui
- Non

Selon vous, est-ce qu'il y a des mesures supplémentaires qui pourraient être mises en œuvre pour réduire l'impact des barrières à l'accessibilité pour les employés de l'organisation ?

- Oui
- Non

Quelles mesures pensez-vous qu'il faudrait mettre en place ?

Trouvez-vous que nos locaux (bâtiments, espaces de travail, installations) sont accessibles et adaptés aux personnes handicapées ?

- Oui
- Non

Qu'est-ce qui pourrait rendre nos locaux plus accessibles ?

Pouvez-vous accéder facilement à la documentation dans la langue de votre choix lorsque vous en avez besoin ?

- Oui
- Non

Qu'est-ce qui pourrait rendre votre accès à la documentation plus accessible et pratique ?

Avez-vous d'autres commentaires concernant les problèmes d'accessibilité et les obstacles ?