

Plan d'accessibilité de NetFib (Version préliminaire)

1. Message de la direction

NetFib s'engage à offrir des services Internet accessibles à tous. Nous croyons que chaque personne doit pouvoir participer pleinement à la société numérique, sans obstacle. Ce plan d'accessibilité présente nos engagements, nos actions et notre démarche d'amélioration continue.

2. Présentation de NetFib

NetFib est un fournisseur de services Internet par fibre optique, desservant la région d'Eeyou Istchee – Baie-James. Nous offrons des services résidentiels et commerciaux, ainsi qu'un service à la clientèle multicanal.

3. Engagement envers l'accessibilité

Nous nous engageons à :

- Identifier, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité dans nos services, communications et infrastructures.
- Consulter les personnes en situation de handicap pour orienter nos actions.
- Offrir des formats alternatifs et des mesures d'adaptation sur demande.
- Former notre personnel à l'accessibilité et à l'accueil inclusif.

4. Processus de consultation

Pour élaborer ce plan, NetFib a :

- Consulté des clients et des membres de la communauté vivant avec différents types de handicaps (physiques, sensoriels, cognitifs, etc.).
- Recueilli des rétroactions par sondages, groupes de discussion et entretiens individuels.
- Intégré les suggestions et préoccupations exprimées lors de ces consultations.

Nous poursuivrons ces consultations de façon régulière pour améliorer continuellement nos pratiques.

5. Identification des obstacles

Voici les principaux obstacles identifiés :

- Accessibilité du site web et des documents numériques.
- Accessibilité des services à la clientèle (téléphone, courriel, en personne).
- Accès physique à nos bureaux.
- Communication en formats alternatifs.
- Processus d'abonnement et de gestion de compte en ligne.

6. Mesures d'accessibilité

NetFib a mis en place ou prévoit mettre en place les mesures suivantes :

- Mise à niveau du site web pour respecter les normes WCAG 2.1 AA.
- Formation du personnel à l'accueil des personnes handicapées.
- Mise à disposition de documents en gros caractères, braille, audio ou autres formats sur demande.
- Amélioration de l'accessibilité physique de nos bureaux (rampe, signalisation, etc.).
- Service à la clientèle accessible par relais téléphonique, ATS, et courriel.
- Processus de rétroaction accessible (voir section suivante).

7. Processus de rétroaction

Toute personne peut nous faire part de ses commentaires ou préoccupations concernant l'accessibilité de nos services :

- **Courriel** : accessibilite@netfib.ca
- **Téléphone** : 1-800-XXX-XXXX (relais et ATS disponibles)
- **Formulaire en ligne** : [à venir]
- **Courrier** :
NetFib – Accessibilité
333, 3 Rue – Bureau 3
Chibougamau, QC, G8P 1N4

Nous acceptons les rétroactions dans le format de votre choix et pouvons fournir ce processus en formats alternatifs sur demande. Les rétroactions peuvent être anonymes et sont traitées de façon confidentielle.

8. Formats alternatifs

Le présent plan, ainsi que toute information sur l'accessibilité, sont disponibles gratuitement en formats alternatifs (braille, gros caractères, audio, etc.) sur demande. Pour en faire la demande, veuillez utiliser l'un des moyens de contact ci-dessus.

9. Suivi, évaluation et rapports d'étape

- Le plan d'accessibilité sera révisé tous les 3 ans ou à la suite de changements majeurs.
- Un rapport d'étape sera publié chaque année (ou selon la fréquence réglementaire), présentant les progrès réalisés et les nouvelles mesures adoptées.
- Les rétroactions reçues seront analysées et intégrées dans les mises à jour du plan.

10. Coordonnées et informations complémentaires

Pour toute question sur l'accessibilité ou pour obtenir de l'aide, veuillez contacter :

Responsable de l'accessibilité

NetFib

Courriel : accessibilite@netfib.ca

Téléphone : 1-418-748-1105 ou 1-800-XXX-XXXX