



ACCESSIBILITÉ ET INCLUSION

Plan d'accessibilité

Publié le : 7 octobre 2026

Préparé par : YOYU Office Phone

Exploité par LCA Systems Inc.

Introduction

YOVU Office Phone s'engage à fournir des services de télécommunication accessibles à tous les Canadiens, y compris les personnes en situation de handicap, conformément aux règlements du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC).

Bien que nous ayons toujours maintenu une méthodologie d'inclusion globale, ce plan d'accessibilité permet à toutes les branches de notre entreprise d'examiner et d'assurer l'égalité que nous offrons. Ce plan décrit nos stratégies pour garantir un accès égal à nos produits et services, reflétant notre dévouement à répondre à chaque besoin d'accessibilité individuel avec respect, soin et autonomie.

Généralités

La coordonnatrice de bureau, Maggie Brown, est désignée pour recevoir les commentaires sur l'accessibilité au nom de YOVU Office Phone. Utilisez l'une des méthodes de contact ci-dessous pour fournir des commentaires, demander ce plan ou la description de notre processus de rétroaction dans un format alternatif, ou poser une question sur l'accessibilité.

Contact pour l'accessibilité

Courrier : 1105 Frances Street, London, Ontario N5W 2L9, Canada

Téléphone : [519-850-5103](tel:519-850-5103)

Courriel : accessibility.reports@yovu.com

Formats alternatifs

Sur demande, nous rendrons ce plan et la description de notre processus de rétroaction disponibles en version imprimée, en gros caractères, en braille, en format audio, dans un format électronique compatible avec les technologies adaptatives ou dans un autre format convenu avec le demandeur. Les demandes peuvent être faites par courrier, par téléphone ou par courriel en utilisant les coordonnées ci-dessus. Nous répondrons dès que possible et dans les délais prescrits par les règlements applicables.

Principes d'accessibilité

Dans l'élaboration et la mise en œuvre de ce plan, YOVU tient compte des principes de la Loi canadienne sur l'accessibilité : traiter chaque personne avec dignité; offrir l'égalité des chances; soutenir la pleine participation et la participation égale à la société; donner aux gens des choix significatifs et la liberté de prendre leurs propres décisions; reconnaître les différentes façons dont les handicaps et d'autres formes de discrimination peuvent se croiser; et faire participer les personnes en situation de handicap à l'élaboration et à la conception des politiques, des programmes, des services et des structures.

Domaines d'examen

Nous évaluons nos pratiques d'accessibilité dans les domaines clés suivants :

- Emploi
- L'environnement bâti
- Technologies de l'information et des communications
- Communications autres que les technologies de l'information et des communications
- Approvisionnement en biens, services et installations
- Conception et prestation de programmes et de services
- Transport

Emploi

Politique d'accessibilité

YOVU Office Phone s'efforce de cerner et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité dans ses services et ses installations afin de demeurer entièrement conforme aux politiques du CRTC. Notre entreprise veille à ce que tous les employés reçoivent une formation appropriée sur les normes et les procédures en matière d'accessibilité. Toute barrière ou tout problème d'accessibilité sera examiné par notre coordonnatrice de bureau, Maggie Brown, et corrigé dans un délai maximal de 30 jours.

L'environnement bâti

Accessibilité de l'espace physique

Nos bureaux à London, en Ontario, sont conçus et entretenus pour être hautement accessibles aux personnes handicapées. Nous nous conformons strictement à tous les codes du bâtiment et aux normes d'accessibilité applicables afin d'assurer un environnement accueillant pour tous.

Technologies de l'information et des communications

YOVU tient compte de l'accessibilité lors de l'examen de son site Web, de ses services numériques destinés aux clients, de ses produits de téléphonie d'affaires et de ses systèmes d'information internes. Nous examinons régulièrement nos offres actuelles afin de cerner et d'éliminer les obstacles, et nous fournissons des formats accessibles et un soutien à la communication sur demande.

Communication autre que les technologies de l'information et des communications

Communication et sensibilisation

Nous fournissons des formats accessibles et un soutien à la communication aux personnes en situation de handicap sur demande. Les renseignements sur nos services d'accessibilité et les coordonnées pour les demandes de renseignements demeureront facilement accessibles sur notre site Web. Maggie Brown est responsable de veiller à ce que ces renseignements accessibles au public soient exacts et à jour.

Service à la clientèle

Nous offrons un service à la clientèle accessible par de multiples canaux, notamment le téléphone et le courriel, en veillant à ce que les personnes handicapées puissent facilement accéder au soutien. Nos représentants du service à la clientèle reçoivent une formation spécialisée sur la façon d'interagir avec les clients ayant divers handicaps et sur la façon de répondre efficacement à leurs besoins. Nous révisons et renouvelons cette formation sur une base annuelle.

Approvisionnement en biens, services et installations

Les considérations relatives à l'accessibilité sont évaluées, le cas échéant, lorsque YOVU procède à l'approvisionnement en biens, services et installations. Cela comprend déterminer si un achat pourrait créer un nouvel obstacle ou favoriser l'élimination d'un obstacle existant.

Conception et prestation de programmes et de services

Accessibilité des produits et services

YOVU Office Phone déploie tous les efforts nécessaires pour offrir des produits et services de télécommunication de manière accessible. Nous examinons régulièrement nos offres actuelles afin de cerner et de corriger toute barrière. Lors de l'élaboration de nouveaux produits et services, nous tenons compte de tous les facteurs possibles pour prévenir les problèmes d'accessibilité prévisibles avant qu'ils ne surviennent.

Accès aux services d'urgence et de crise

L'accès aux services d'urgence et de crise fait partie de la façon dont nous évaluons l'accessibilité. Comme notre service est fourni par Internet, un appel au 9-1-1 effectué à partir d'un téléphone YOVU est acheminé par l'entremise d'un fournisseur tiers, et les services d'urgence pourraient ne pas recevoir automatiquement le nom, l'emplacement ou le numéro de rappel de l'appelant. Les appelants sont invités à indiquer leur emplacement immédiatement, ce qui constitue une barrière pour toute personne incapable de parler ou de décrire où elle se trouve.

YOVU ne prend pas en charge actuellement les messages texte ou SMS au 9-1-1. Les clients qui ne peuvent pas effectuer d'appel vocal devraient conserver un autre moyen de joindre les services d'urgence, comme un téléphone mobile. Les différences entre le service VoIP et le service 9-1-1 traditionnel sont exposées en détail sur notre [page d'information sur le service 9-1-1 VoIP](#).

YOVU prend en charge les appels vocaux au 9-8-8, la ligne d'aide en cas de crise de suicide du Canada. Nous ne prenons pas en charge actuellement les messages texte au 9-8-8; les clients qui dépendent du texte peuvent donc joindre la ligne d'aide à partir d'un téléphone mobile. Les détails se trouvent sur notre [page de la ligne d'aide en cas de crise de suicide 9-8-8](#).

Nous traitons tout obstacle à l'accès aux services d'urgence ou de crise comme un problème d'accessibilité. Les obstacles peuvent être signalés par les méthodes de rétroaction ci-dessous et sont examinés de la même manière que toute autre préoccupation en matière d'accessibilité.

Transport

Le transport ne s'applique pas aux activités de YOVU Office Phone, car YOVU ne fournit pas de services de transport aux employés, aux clients ou aux membres du public.

Exigences en vertu de la Loi sur les télécommunications

YOVU tient compte de toutes les conditions applicables imposées en vertu des articles 24 et 24.1 de la Loi sur les télécommunications, ainsi que de tout règlement applicable en vertu de cette loi, qui se rapportent à l'identification et à l'élimination des obstacles et à la prévention de nouveaux obstacles. Notre examen de la conception et de la prestation des services de télécommunications comprend les limites des services d'urgence et de crise décrites dans le présent plan.

Mécanisme de rétroaction

Nous invitons les clients à signaler les problèmes d'accessibilité ou à fournir des suggestions d'amélioration par l'entremise de divers canaux de communication. Tous les commentaires sont examinés et traités rapidement par Maggie Brown, et des mesures appropriées seront prises pour améliorer l'accessibilité en fonction de vos commentaires. Les renseignements reçus sont gardés strictement confidentiels et traités conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques et à la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Les méthodes de contact comprennent :

- **Ligne téléphonique directe** au [519-850-5103](tel:519-850-5103).
- **Courriel** à accessibility.reports@yovu.com.

Les commentaires peuvent être fournis de façon anonyme en omettant les renseignements permettant d'identifier la personne. YOVU accusera réception des commentaires de la même manière qu'ils ont été reçus, sauf pour les commentaires anonymes. Les commentaires peuvent porter sur la façon dont ce plan est mis en œuvre ou sur tout obstacle rencontré par un employé ou une autre personne qui traite avec YOVU.

Surveillance et rapports de conformité

YOVU Office Phone s'engage à surveiller régulièrement sa conformité aux normes et règlements d'accessibilité établis par le CRTC. Nous examinons et signalons tout problème d'accessibilité survenant au cours de l'année, ainsi que les mesures correctives spécifiques mises en œuvre pour les résoudre.

Consultations

Ce plan et ses politiques connexes ont été créés grâce à des consultations verbales auprès du personnel de YOVU Office Phone et des clients actuels ayant des handicaps visibles ou invisibles. D'après leurs expériences personnelles, aucun obstacle actuel n'a été relevé, mais les participants ont formulé des recommandations précieuses pour veiller à ce que nos services demeurent exempts d'obstacles à l'avenir.

Dates de révision du plan

Date de publication	7 octobre 2026
Date de la dernière révision	7 octobre 2026
Prochaine révision prévue	31 mai 2027

Prochaines étapes

YOVU Office Phone continuera d'examiner ses obligations en matière d'accessibilité, de surveiller les obstacles potentiels et d'évaluer les possibilités d'améliorations futures, le cas échéant.

L'accessibilité demeure une considération continue dans les activités, les communications et les processus décisionnels de l'organisation, et YOVU demeure déterminé à favoriser un environnement inclusif et accessible pour tous.

Renseignements sur le document

Ce document est le plan d'accessibilité en langue française de YOVU Office Phone, exploité par LCA Systems Inc. La version en ligne actuelle est disponible à l'adresse yovu.ca/fr/accessibility-plan.