



## LOI SUR L'ACCESSIBILITÉ

### **PROCESSUS DE RÉTROACTION**

Chez IHR TÉLÉCOM, nous sommes engagés à répondre aux besoins de nos clients en situation de handicap. Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue et en accord avec la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, nous offrons un processus de rétroaction accessible permettant à ces personnes de poser des questions, de fournir des commentaires ou de déposer des plaintes concernant l'accessibilité.

Pour ce faire, vous pouvez acheminer vos observations via :

#### **La poste**

Josée BOUCHER  
Technicienne juridique  
8, boulevard du Frère André  
Mont-Saint-Grégoire  
Québec, J0J 1K0

**Téléphone** : 450-346 4140 poste 314

**Adresse électronique** : [josee@hrtelecom.com](mailto:josee@hrtelecom.com)

#### **Formulaire en ligne**

Veuillez noter que toute rétroaction peut être donnée de manière anonyme. Nous vous encourageons à utiliser notre formulaire en ligne pour soumettre vos commentaires.

Si vous choisissez de fournir vos coordonnées et d'autres renseignements personnels dans le cadre de votre rétroaction, vous consentez à ce que Développement Innovation Haut-Richelieu collecte, utilise et communique ces renseignements afin de répondre à votre rétroaction et pour améliorer ses services.

#### **Méthodes de réception des observations et traitement**

**Par courriel et formulaire en ligne** : Un accusé de réception automatique sera envoyé pour confirmer la réception de vos observations.

**Par téléphone** : Les observations reçues par téléphone seront directement gérées par notre équipe responsable, qui accusera réception de manière personnalisée.

**Par courrier** : Si les coordonnées sont fournies, un accusé de réception sera envoyé à l'adresse indiquée.

**Utilisation des observations :**

Vos observations seront utilisées pour :

- Améliorer nos efforts en matière d'accessibilité.
- Identifier les enjeux nécessitant une action immédiate.
- Informer nos rapports d'avancement concernant l'accessibilité, publiés à intervalles réguliers entre les plans sur l'accessibilité.

Certaines observations pourraient ne pas nécessiter une réponse directe ou un suivi immédiat, mais toutes seront prises en considération dans l'élaboration de nos futurs plans sur l'accessibilité.

Encore une fois, nous vous remercions pour votre engagement à nous aider à progresser vers nos objectifs en matière d'accessibilité.

Cordialement,

L'Équipe de  
**IHR TÉLÉCOM**