Iristel
et
Ice Wireless

Plan d'accessibilité Rapport d'étape – 2025

2024-2027

Address 675 Cochrane Drive, East Tower, 6th Floor, Markham, ON, L3R 0B8
Phone + 1 833.IRISTEL **Fax** + 1 416.800.4747 **Email** info@iristel.com **Web** iristel.com / icewireless.com

Général

1. Aperçu d'Iristel et Ice Wireless
2. L'engagement d'Iristel en matière d'accessibilité
3. Définitions
4. Processus de rétroaction
5. Formats alternatifs
    1. Emploi
    2. L'environnement bâti
    3. Technologies de l'information et des communications
    4. Communication, autres que les technologies de l'information et des communications
    5. Acquisition de biens, services et installations
    6. Conception et prestation de programmes et services
    7. Transport

Address 675 Cochrane Drive, East Tower, 6th Floor, Markham, ON, L3R 0B8
Phone +1 833.IRISTEL **Fax** +1 416.800.4747 **Email** info@iristel.com **Web** iristel.com / icewireless.com

Général

1. Aperçu d'Iristel et Ice Wireless Iristel est une entreprise de télécommunications de premier plan basée au Canada, desservant des clients à travers le pays et dans le monde entier. Fondée en 1999 par Samer Bishay, l'entreprise est devenue l'un des plus importants fournisseurs indépendants de services vocaux, de données et IP au Canada. L'infrastructure essentielle d'Iristel repose sur des technologies de pointe, notamment des services de réseau et de cloud avancés, une connectivité de données haute vitesse et des services de voix et de données de pointe. En tant que fournisseur local concurrentiel (CLEC) au Canada, Iristel s'engage à fournir des services de télécommunications abordables, fiables et innovants aux entreprises et aux consommateurs à travers le pays[cite: 6]. Grâce à sa technologie de pointe et à son infrastructure réseau avancée, Iristel est extrêmement bien positionnée pour répondre aux besoins changeants de ses clients, leur offrant la vitesse, la fiabilité, la sécurité et la rentabilité dont ils ont besoin pour réussir dans le monde rapide et en constante évolution d'aujourd'hui[cite: 7]. Ice Wireless (« Ice »), un opérateur de réseau mobile régional basé sur les infrastructures (MNO) fournissant la technologie LTE Advanced et 3G/4G HSPA+/UMTS aux régions rurales et éloignées du Nord du Canada, a été lancé pour la première fois à Inuvik, dans les Territoires du Nord-Ouest en 2005 et opère maintenant en tant qu'affilié d'Iristel. Iristel dépose donc ce plan d'accessibilité conjoint en son nom et au nom d'Ice Wireless.

2. L'engagement d'Iristel en matière d'accessibilité Iristel dispose d'un personnel restreint, mais très dévoué à l'excellence et axé sur le client. Par conséquent, en tenant pleinement compte des principes énoncés à la section 6 de la Loi sur l'accessibilité au Canada (LAC), nous avons formé un comité interne composé de représentants des affaires réglementaires, des RH et du personnel clé de prise de décision des ventes, du marketing, des opérations et de la gestion des produits afin de créer des mesures visant à identifier, supprimer et prévenir les obstacles à l'accessibilité. Les principes énoncés à la section 6 de la (LAC) sont les suivants:

- toutes les personnes doivent être traitées avec dignité, quelles que soient leurs déficiences;

- toutes les personnes doivent avoir la même possibilité de mener la vie qu'elles sont capables et souhaitent avoir, quelles que soient leurs déficiences;

- toutes les personnes doivent avoir un accès sans obstacle à une pleine et égale participation à la société, quelles que soient leurs déficiences;

- toutes les personnes doivent avoir des options significatives et être libres de faire leurs propres choix, avec un soutien si elles le désirent, quelles que soient leurs déficiences;

- les lois, politiques, programmes, services et structures doivent tenir compte des déficiences des personnes, des différentes façons dont les personnes interagissent avec leur environnement et des formes multiples et croisées de marginalisation et de discrimination auxquelles sont confrontées les personnes;

- les personnes handicapées doivent être impliquées dans l'élaboration et la conception des lois, politiques, programmes, services et structures;

- et l'élaboration et la révision des normes d'accessibilité et l'établissement des règlements doivent être faites dans le but d'atteindre le plus haut niveau d'accessibilité pour les personnes handicapées.

3. Définitions Accessibilité : la conception de produits, dispositifs, services, environnements, technologies, politiques et règles de manière à permettre à toutes les personnes, y compris les personnes ayant des déficiences, d'y avoir accès. Obstacle : tout ce qui — y compris tout ce qui est physique, architectural, technologique ou comportemental, tout ce qui est basé sur l'information ou les communications ou tout ce qui résulte d'une politique ou d'une pratique — entrave la pleine et égale participation à la société des personnes ayant une déficience, y compris une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle ou une limitation fonctionnelle[cite: 21]. Déficience : toute déficience, y compris une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle — ou une limitation fonctionnelle — qu'elle soit permanente, temporaire ou épisodique, ou évidente ou non, qui, en interaction avec un obstacle, entrave la pleine et égale participation d'une personne à la société[cite: 22].

4. Processus de rétroaction Nous apprécions vos commentaires concernant tout obstacle à l'accessibilité que vous avez rencontré lors de votre expérience avec notre organisation ou nos produits. Vous pouvez nous les envoyer par courriel à accessibility@iristel.com ou nous appeler au 1 (833) 474-7835. Nous accuserons réception de vos commentaires. Vous pouvez fournir vos commentaires de manière anonyme ; cependant, dans ce cas, nous ne serons pas en mesure de vous faire un suivi. Notre responsable du service client traitera vos commentaires avec la plus grande attention. Nous vous assurons que vos renseignements

personnels resteront confidentiels à moins que vous ne consentiez à leur divulgation.

5. Formats alternatifs Iristel s'engage pleinement à œuvrer pour créer un monde sans obstacles pour les personnes handicapées. Si vous avez besoin de ce plan, ou seulement du processus de rétroaction, dans un format alternatif, veuillez en faire la demande par courriel à accessibility@iristel.com ou par téléphone au 1 (833) 474-7835 et nous vous le fournirons dans les délais suivants:

- Braille – dans les 45 jours suivant la demande
- Audio (lecture vocale du texte) – dans les 45 jours suivant la demande
- Tout autre format – dans les 20 jours suivant la demande

Domaines clés Iristel a formé un comité interne (« le Comité ») composé de représentants des affaires réglementaires, des RH et du personnel clé de prise de décision des ventes, du marketing, des opérations et de la gestion des produits afin de créer des mesures visant à identifier, supprimer et prévenir les obstacles à l'accessibilité dans tous les domaines clés pertinents, en tenant pleinement compte des commentaires reçus des organismes sans but lucratif pertinents. Le rapport d'étape pour chacun des domaines clés est décrit ci-dessous.

Emploi : Le comité a identifié les possibilités d'amélioration suivantes :

- En ce qui concerne nos pratiques d'embauche, nous avons identifié que les processus de recrutement manquent d'accessibilité pour tous les candidats. Cela inclut la fourniture de différents types d'aménagements pour les personnes handicapées dans les offres d'emploi, les formulaires de candidature et les processus d'entrevue.
- En ce qui concerne nos politiques et pratiques, nous avons réalisé que les politiques et pratiques actuelles excluent par inadvertance les personnes handicapées.
- Les politiques de congé n'incluent pas les rendez-vous médicaux ou les besoins liés au handicap.
- Le développement de carrière et l'avancement actuels manquent de clarté sur la façon de demander et de recevoir des aménagements.

Actions et délais : À court terme :

- Dispenser des formations au personnel des RH, aux gestionnaires et aux employés sur la sensibilisation aux handicaps, les préjugés inconscients et les pratiques d'embauche inclusives chez Iristel.
- S'assurer que les offres d'emploi sont disponibles dans des formats accessibles et qu'elles incluent une déclaration encourageant les candidats handicapés à postuler.

À moyen terme :

- Examiner et évaluer l'efficacité de la formation de sensibilisation aux handicaps.
- Évaluer et modifier les procédures existantes pour améliorer l'expérience des candidats. Le processus devrait offrir des informations et des directives plus claires aux recruteurs, aux gestionnaires d'embauche et aux candidats, assurant un meilleur soutien pour les besoins d'accessibilité et d'aménagement.
- Offrir des programmes de développement de carrière et un soutien adaptés aux besoins des employés handicapés.

À long terme :

- Élaborer et mettre en œuvre des politiques claires et accessibles pour le traitement des demandes d'aménagement.
- Créer des politiques de congé complètes : S'assurer que les politiques de congé sont inclusives et offrent un soutien adéquat pour les besoins médicaux et les rendez-vous liés au handicap.
- Mettre en œuvre un développement de carrière inclusif : S'assurer que les opportunités de développement de carrière et d'avancement sont accessibles et que les employés handicapés ont un accès égal aux processus de formation et de promotion.

En continu :

- Continuer à promouvoir la sensibilisation à l'accessibilité pour construire un environnement de travail plus inclusif.
- Continuer à aider les gestionnaires d'embauche et les équipes de recrutement à approfondir leur compréhension et à leur fournir les informations et les ressources nécessaires pour favoriser un environnement de travail plus inclusif et accessible.

- Continuer à mettre à jour les politiques et procédures pour s'assurer qu'elles n'excluent pas par inadvertance les personnes handicapées.

L'environnement bâti : En ce qui concerne l'espace de travail physique et les installations, le comité a identifié que les postes de travail actuels ne sont pas conçus pour accueillir les personnes ayant des déficiences de mobilité ou d'autres handicaps physiques.

Actions et délais : À court terme :

- Examiner les postes de travail actuels pour identifier les problèmes de conception actuels qui entravent les personnes handicapées.
- Interroger les employés et les dirigeants sur le processus d'aménagement si des obstacles physiques sont identifiés sur le lieu de travail.

À moyen terme :

- Acheter ou personnaliser des postes de travail conçus pour les personnes handicapées.

À long terme :

- Améliorations de l'accessibilité : Créer un plan d'améliorations continues de l'accessibilité dans l'espace de travail physique. Ce plan devrait inclure des examens et des mises à jour réguliers basés sur les commentaires des employés et les audits d'accessibilité.

En continu :

- Entretien programmé : S'assurer que les fonctionnalités d'accessibilité sont toujours maintenues et fonctionnelles.

Technologies de l'information et des communications : Le comité a veillé à ce que le menu d'accessibilité soit maintenu et activement disponible sur tout le site. De plus, des tests ont été effectués sur les pages principales pour la compatibilité avec les technologies d'assistance (par exemple, lecteurs d'écran, navigation au clavier).

Actions et délais : D'ici la fin du deuxième trimestre de 2025, le comité s'assurera d'avoir révisé le contenu web de haut niveau pour un langage clair et d'ajouter du texte alternatif aux images/fichiers hérités restants. D'ici la fin du troisième trimestre de 2025, le comité aura effectué un audit interne simplifié de 3 pages principales pour la conformité WCAG

2.1 Niveau AA et aura affiché clairement les options de contact (téléphone, courriel, ATS) sur la page Contact.

Communication, autres que les technologies de l'information et des communications : Le comité a constaté que les méthodes de communication actuelles et l'environnement de travail ne sont pas accessibles aux employés ayant des déficiences auditives, visuelles ou cognitives (par exemple, ne pas fournir de matériel dans des formats alternatifs ou ne pas offrir d'interprètes en langue des signes).

Actions et délais : À court terme :

- Créer des directives pour assurer l'accessibilité lors de la production de documents.
- Fournir des formats alternatifs pour répondre aux différents besoins d'accessibilité.

À long terme :

- Élaboration de normes d'accessibilité : Mettre en œuvre des normes de communication accessible conformes aux exigences de l'ACA. Cela inclut de s'assurer que toutes les communications sont accessibles aux personnes ayant divers handicaps.
- Fournir un environnement de travail accessible et doté de technologies numériques, telles que les pages web internes destinées aux employés, donnerait aux employés handicapés un plus grand sentiment de contrôle sur leur environnement de travail, réduisant leur niveau de stress et entraînant finalement une réduction des taux de roulement du personnel.

En continu :

- Maintenir le mécanisme de rétroaction : Établir un système de réception des commentaires des employés et des clients concernant l'accessibilité de la communication et apporter les ajustements nécessaires.

Acquisition de biens, services et installations : Iristel n'a pas de processus standardisé pour l'acquisition de biens, services et installations. Le comité a inscrit cela comme une action pour le prochain rapport d'étape.

Conception et prestation de programmes et services : Les canaux d'intégration et de support client existants comprennent le téléphone, le courriel et le support en ligne. Le comité a réalisé qu'il pourrait y avoir des clients ayant des déficiences visuelles ou

cognitives qui pourraient empêcher l'utilisation exclusive des canaux web ou courriel. Le comité a déjà pris des mesures pour s'assurer de maintenir le support client par téléphone afin d'assurer l'accessibilité pour les clients malvoyants et de simplifier la documentation de support pour une plus grande clarté.

Actions et délais : D'ici la fin du deuxième trimestre de 2025, le comité confirmera la disponibilité continue du service client vocal. D'ici la fin du troisième trimestre de 2025, le comité examinera et simplifiera les instructions d'intégration numérique et explorera l'ajout de courts tutoriels vidéo avec voix off et sous-titres.

Transport : Iristel n'a rien à signaler à ce titre, car nous n'offrons pas de services de transport.