



PLAN SUR L'ACCESSIBILITÉ
IHR Télécom
2024-2027



**PLAN SUR L'ACCESSIBILITÉ
IHR Télécom
2024-2027**

TABLE DES MATIÈRES

	Page
Actions pour surmonter l'obstacle à l'emploi pour des personnes handicapées	2
Définitions essentielles pour l'accessibilité	2
À propos de IHR Télécom	2-3
Politique d'accessibilité	3
Formats disponibles	3
Principes de base et vision de l'accessibilité chez IHR Télécom	3-4
Section A	4
Introduction à la <i>loi canadienne sur l'accessibilité</i>	4
Section B	4
Engagement envers l'inclusion et l'accessibilité chez IHR Télécom	4-5
Résumé des premières opportunités identifiées par IHR Télécom	5
Vos opinions et votre rétroaction sont importantes pour IHR Télécom	5-6
Méthodes de contact	6
Énoncé d'engagement envers l'accessibilité	6
Rapports sur notre plan d'accessibilité	7
Obstacle numéro 1 :	7
Actions pour surmonter l'obstacle à l'emploi pour des personnes handicapées	7
Actions	7-8
Obstacle numéro 2 :	8
Actions pour surmonter l'obstacle des accommodements pour les employé(e)s handicapés	8
Actions	8-9
Environnement bâti	9
Obstacle numéro 3 :	9
Certains espaces dans les bureaux pourraient limiter la mobilité des employé(e)s et des visiteurs handicapés et actions proposées	9-10-11
Technologies de l'information et des communications (<i>tic</i>)	11
Obstacle numéro 4 :	11
Actions	11-12
Obstacle numéro 5 :	12
Actions	12-13
Communications autres que les tic	13
Obstacle numéro 6	13
Actions	13-14
Obstacle numéro 7 :	14

Actions	14
Intégrer l'accessibilité dans le processus d'acquisition de biens, services et installations.	15
Obstacle numéro 8	15
Actions	15
Transport	15
Consultations continues et engagement envers l'accessibilité	16
Méthodes de consultation utilisées	16
Engagements futurs	16
Consultation des personnes	16
Section C	17
Références	17

ACTIONS POUR SURMONTER L'OBSTACLE À L'EMPLOI POUR DES PERSONNES HANDICAPÉES

Pour clarifier les définitions appliquées à l'entièreté du plan :

1. **Organisme sans but lucratif (OSBL)** : Une organisation dont les activités ne visent pas à générer des profits pour des actionnaires, mais plutôt à poursuivre des objectifs sociaux, éducatifs et/ou autres.
2. **Loi canadienne sur l'accessibilité** : Une législation visant à éliminer les obstacles à l'accessibilité pour les personnes handicapées dans les secteurs de compétence fédérale au Canada, favorisant ainsi leur participation pleine et équitable à la société.
3. **Handicap** : Une limitation fonctionnelle significative, permanente ou temporaire, qui peut nuire à la capacité d'une personne à réaliser des activités quotidiennes normales.
4. **Rétroaction** : Les commentaires, opinions et suggestions fournies par les clients(e)s, partenaires et employé(e)s concernant leur expérience avec les services et produits d'IHR Télécom.
5. **Plan d'action** : Un document décrivant les mesures spécifiques et les étapes à suivre pour améliorer l'accessibilité et répondre aux besoins des personnes handicapées, tel qu'identifié grâce aux résultats du sondage et en conformité avec la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Ces définitions serviront de cadre pour la mise en œuvre et la communication des initiatives d'IHR Télécom en matière d'accessibilité.

À PROPOS DE IHR TÉLÉCOM

IHR Télécom est un d'organisme sans but lucratif (OSBL), créé en janvier 2008.

Née d'une mission visant à offrir une couverture réseau à un segment de la population n'ayant pas accès aux services de télécommunications, IHR Télécom s'est depuis positionnée comme un acteur essentiel dans un environnement où les habitudes de consommation évoluent constamment. Dans ce contexte en mutation, notre organisation s'engage résolument dans l'avenir en envisageant le déploiement à plus grande échelle de ses produits, dans le but de conquérir une part de marché plus importante.

Située sur le territoire de la *MRC* du Haut-Richelieu, IHR Télécom propose des services d'accès Internet, télévisuel et de téléphonie résidentielle via son réseau de fibre optique. Notre expertise spécialisée vise à répondre aux besoins spécifiques des clients, entreprises et organismes affectés par leur éloignement géographique.

De par notre statut d'organisme sans but lucratif (*OSBL*) et notre mission, nous avons le vif désir de répondre aux besoins de notre communauté et de notre clientèle. Notre excellent service client, un aspect dont nous sommes particulièrement fiers. Chez IHR Télécom, nous sommes profondément soucieux de répondre aux objectifs d'accessibilité pour l'ensemble de notre clientèle, y compris ceux qui peuvent rencontrer des limitations fonctionnelles à différents niveaux. Nous nous efforçons continuellement d'adapter nos services et nos technologies pour assurer une accessibilité maximale, permettant ainsi à chacun de bénéficier pleinement de nos solutions télécom. Notre engagement envers l'inclusivité guide chacune de nos actions, dans le but de garantir une expérience client optimale et équitable pour tous.

<https://ihrtelecom.com/fr/pour> en apprendre davantage.

POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ

IHR Télécom s'engage fermement à offrir une accessibilité à tous ses employé(e)s et à sa clientèle.

FORMATS DISPONIBLES

Pour obtenir ce plan dans un autre format ou pour des informations sur notre procédure de soumission, veuillez consulter la méthode de contact énuméré ci-après. Voici les délais prévus pour la production du plan initial dans différents formats alternatifs :

Formats disponibles avec un délai maximal de quinze (15) jours suivant la demande initiale :

- Papier dans une police de taille ordinaire;
- Papier dans une police de grande taille.

Formats disponibles avec un délai maximal de trente (30) jours suivant la demande initiale :

- Audio (enregistrement du texte lu à haute voix par une personne).

Nous nous engageons à fournir une version accessible de notre plan dans les délais indiqués, afin de répondre aux besoins spécifiques de notre clientèle et de nos partenaires. Pour toute demande ou question, veuillez consulter la méthode de contact énuméré ci-après pour obtenir une assistance personnalisée.

PRINCIPES DE BASE ET VISION DE L'ACCESSIBILITÉ CHEZ IHR TÉLÉCOM

Chez IHR Télécom, nous croyons fermement en l'accessibilité comme garantie que chaque individu, quels que soit son âge, sa condition physique, ses capacités ou ses limitations, puisse pleinement participer à nos services et découvrir nos produits dans nos bureaux. Pour nous, l'accessibilité repose sur l'égalité des droits et des opportunités pour tous.

Nous défendons les principes fondamentaux suivants :

- **Dignité humaine** : Chaque individu mérite d'être traité avec respect et dignité;
- **Égalité des chances** : Tous doivent avoir un accès équitable à nos services et installations;
- **Solidarité** : Nous nous engageons à soutenir et à inclure toutes les personnes, en particulier celles avec des besoins spécifiques.

Nous sommes déterminés à mettre en œuvre des mesures concrètes pour renforcer l'accessibilité à tous nos niveaux d'interaction. Cette politique reflète notre engagement envers les droits et le bien-être de chaque personne. Nous travaillons ensemble à promouvoir une société plus inclusive et accessible pour tous.

Chez IHR Télécom, notre engagement envers l'accessibilité est une manifestation directe de nos valeurs d'entreprise. Nous nous efforçons de rendre nos immeubles, notre centre du service à la clientèle, nos services et nos technologies accessibles à tous, sans exception.

En travaillant ensemble pour rendre notre société plus accessible, nous renforçons notre communauté et favorisons un environnement où chacun peut prospérer.

SECTION A

INTRODUCTION À LA LOI CANADIENNE SUR L'ACCESSIBILITÉ

La *Loi canadienne sur l'accessibilité*, adoptée en 2019, vise à identifier, éliminer et prévenir les obstacles auxquels font face quotidiennement les personnes handicapées au Canada. Son objectif principal est de rendre le Canada exempt de ces obstacles d'ici le premier (1^{er}) janvier 2040.

Cette législation marque une étape importante vers une société plus inclusive et équitable, où chaque individu, quel que soit son handicap, peut participer pleinement à la vie sociale, économique et culturelle du pays particulièrement par la reconnaissance et l'élimination d'obstacles ainsi que la prévention de nouveaux obstacles.

SECTION B

ENGAGEMENT ENVERS L'INCLUSION ET L'ACCESSIBILITÉ CHEZ IHR TÉLÉCOM

Chez IHR Télécom, nous nous engageons résolument à cultiver une culture d'inclusion et d'accessibilité. Cette démarche ne se limite pas à une simple composante de notre culture d'entreprise ; elle est essentielle à notre croissance continue et à notre compétitivité en tant qu'employeur dans le secteur des télécommunications. Nous aspirons à contribuer à une municipalité, une ville, une région, un Québec et un Canada sans obstacle en élaborant un cadre d'accessibilité qui garantit une expérience optimale pour nos employé(e)s et le public que nous servons, en ce qui concerne nos services, produits et installations.

Nous reconnaissons que l'élimination des obstacles nécessite un engagement constant et du temps. C'est pourquoi nous avons choisi *KÉROUL*, notre partenaire spécialisé en technique normative, pour travailler en collaboration avec nos efforts continus. Ensemble, nous évaluerons les besoins, développerons des solutions adaptées pour nous conformer aux exigences de la Loi canadienne sur l'accessibilité. Ce plan nous guidera dans la réalisation de nos engagements en

matière d'accessibilité et dans la création d'une culture où l'accessibilité est synonyme de confiance.

Pour y parvenir, il est essentiel de reconnaître et de comprendre les besoins des personnes handicapées. C'est pourquoi ce plan a été élaboré en consultation étroite avec nos employé(e)s et notre clientèle handicapé(e)s, à travers des sondages. De plus, nous avons consulté une organisation externe qui soutient les personnes handicapées afin d'assurer une approche inclusive et complète dans l'élaboration de nos stratégies.

Chez IHR Télécom, nous croyons fermement que l'accessibilité est un pilier fondamental de notre engagement envers une société équitable et inclusive pour tous.

Voici un résumé des premières opportunités identifiées par IHR Télécom :

- **Attraction des personnes handicapées vers l'emploi :** Améliorer l'attrait des emplois au sein de notre entreprise et dans le secteur des télécommunications pour les personnes handicapées;
- **Accommodements étendus :** Élargir la gamme et les options d'accommodements pour répondre aux besoins spécifiques des employé(e)s handicapé(e)s;
- **Information en formats accessibles :** Être mieux préparés à fournir de l'information dans des formats accessibles sur demande;
- **Amélioration des connaissances en TI :** Renforcer les compétences de notre équipe de technologies de l'information pour exploiter les fonctionnalités d'accessibilité des équipements, des programmes et des systèmes actuels et futurs;
- **Revue et approches d'accessibilité :** Introduire des processus avec une évaluation plus approfondie et une perspective centrée sur l'accessibilité lors de l'examen des installations, des procédures d'approvisionnement, des programmes d'entreprise, des nouvelles initiatives et des services proposés.

Ces initiatives visent à promouvoir l'inclusion et à garantir que IHR Télécom répond de manière proactive aux besoins et aux droits des personnes handicapées, tout en renforçant son engagement envers l'accessibilité à tous les niveaux de l'organisation. En travaillant ensemble pour rendre notre société plus accessible, nous renforçons notre communauté et favorisons un environnement où chacun peut prospérer.

VOS OPINIONS ET VOTRE RÉTROACTION SONT IMPORTANTES POUR IHR TÉLÉCOM

Chez IHR Télécom, nous apprécions grandement vos commentaires sur notre plan d'accessibilité, qu'ils proviennent du public, de nos employé(e)s ou de nos partenaires. Cette rétroaction est cruciale, car elle nous permet d'identifier et de surmonter les obstacles à l'accessibilité, renforçant ainsi notre engagement envers une société plus inclusive.

Si vous avez des questions ou des suggestions à nous partager, nous vous invitons à utiliser l'une des méthodes de contact ci-dessous. Nous nous engageons à répondre rapidement à toutes les rétroactions reçues. Si vous avez besoin d'assistance pour exprimer vos commentaires, n'hésitez pas à nous le faire savoir, nous ferons tout notre possible pour vous accompagner.

Méthodes de contact :

Poste :

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

Téléphone :

450 346-4140 poste 314
du lundi au vendredi de 8 :30 à 17 :00

Adresse électronique :

josee@hrtelecom.com

Formulaire en ligne :

Visitez notre site Internet et utilisez notre
formulaire dédié à l'accessibilité

Nous sommes impatients de recevoir vos commentaires et de continuer à améliorer notre engagement envers l'accessibilité et l'inclusion chez IHR Télécom.

ÉNONCÉ D'ENGAGEMENT ENVERS L'ACCESSIBILITÉ

Chez IHR Télécom, nous nous engageons fermement à rendre notre organisation et nos services accessibles à tous, y compris aux personnes handicapées. Nous croyons fermement que tous les Québécois(e)s et Canadien(ne)s ont le droit d'accéder équitablement à nos services et à nos immeubles, et que ceux qui travaillent avec nous doivent pouvoir accomplir leurs tâches dans un environnement dépourvu d'obstacles.

Nous sommes déterminés à :

- Identifier et éliminer les obstacles à l'accessibilité dans nos opérations et nos services;
- Assurer la formation de notre personnel pour promouvoir une culture d'inclusion et de sensibilité aux besoins des personnes handicapées;
- Élaborer et mettre en œuvre des politiques et des procédures qui favorisent l'accessibilité pour tous nos client(e)s et employé(e)s;
- Continuer à améliorer nos pratiques pour répondre aux normes d'accessibilité les plus élevées.

Chez IHR Télécom, l'accessibilité n'est pas seulement une obligation légale, c'est un engagement profond envers la justice sociale et l'égalité des chances pour tous.

RAPPORTS SUR NOTRE PLAN D'ACCESSIBILITÉ

Conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, nous nous engageons à publier chaque année un rapport d'étape qui évalue nos progrès en matière d'accessibilité et la réalisation de nos engagements. De plus, nous réviserons et mettrons à jour notre plan d'accessibilité tous les trois (3) ans.

Ces rapports de progression et mises à jour seront guidés par des consultations continues auprès des personnes handicapées. Nous croyons fermement que leur contribution est essentielle pour orienter nos actions et garantir des améliorations continues.

Chez IHR Télécom, nous considérons la transparence et l'engagement envers l'accessibilité comme des piliers essentiels de notre responsabilité sociale et de notre engagement envers une société plus inclusive.

Obstacle numéro 1 :

ACTIONS POUR SURMONTER L'OBSTACLE À L'EMPLOI POUR DES PERSONNES HANDICAPÉES

Il est important de reconnaître que certains postes, comme ceux nécessitant des activités extérieures telles que les techniciens d'installations de services et les techniciens de construction de réseau, peuvent ne pas être adaptés à certaines classes de handicaps en raison des exigences physiques ou de l'environnement de travail.

Cependant, il est également positif de noter que d'autres postes au sein de notre organisation offrent des possibilités aux personnes en situation de handicap. Ces postes peuvent être adaptés pour répondre aux besoins spécifiques des candidats handicapés, en tenant compte des compétences, des qualifications et des capacités individuelles.

Chez IHR Télécom, nous sommes déterminés à promouvoir un environnement inclusif où toutes les personnes, indépendamment de leurs capacités physiques, ont l'opportunité de contribuer de manière significative à notre mission et à notre succès organisationnel.

Actions :

- **Dans les offres d'emploi :** Inclure une déclaration indiquant que notre organisation est ouverte aux demandes de mesures d'adaptation de la part des candidats handicapés;
- **Amélioration de la section Carrières :** Créez une section dédiée où vous expliquez votre engagement envers l'inclusion et où les candidats peuvent trouver des informations sur la procédure pour demander des mesures d'adaptation lors du processus de recrutement;
- **Lors des communications avec les candidats :** S'assurer que les recruteurs et les responsables du recrutement sont formés pour informer les candidats handicapés de leur droit à demander des mesures d'adaptation et pour faciliter ce processus de manière respectueuse et efficace;
- **À chaque étape du processus de recrutement :** Réaffirmer notre engagement envers l'inclusion et l'accès équitable en rappelant aux candidats handicapés qu'ils sont encouragés à informer l'organisation de leurs besoins en matière d'adaptation.
- **Formation des gestionnaires responsables de l'embauche :** Éduquer nos responsables de l'embauche sur les principes de l'accessibilité. Leur fournir les outils nécessaires pour mener un processus d'embauche, de sélection et d'accommodement sans obstacle;

Ces actions sont cruciales pour non seulement attirer davantage de candidat(e)s handicapé(e)s, mais aussi pour assurer une intégration harmonieuse et un soutien continu tout au long du cycle d'emploi. Chez IHR Télécom, nous nous engageons à créer un environnement de travail inclusif où chaque individu, quel que soit son handicap, peut s'épanouir et contribuer pleinement à notre succès.

Date de réalisation dans le délai de trois (3) ans : Un (1) an.

Obstacle numéro 2 :

ACTIONS POUR SURMONTER L'OBSTACLE DES ACCOMMODEMENTS POUR LES EMPLOYÉ(E)S HANDICAPÉS

Il nous faut mieux comprendre l'étendue et la variété des options d'accommodement disponibles pour les personnes handicapées intéressées par des postes en télécommunications.

Actions :

- **Élaboration d'un cadre de responsabilités** : Développer un cadre clair pour aider les gestionnaires à comprendre leurs responsabilités dans le processus d'accommodement. Ce cadre les guidera dans le soutien aux employé(e)s et la mise en place d'ajustements appropriés sur le lieu de travail;
- **Création d'une équipe de travail dédiée** : Former une équipe composée de gestionnaires, d'employé(e)s, de personnes handicapées et d'un(e) consultant(e) en accommodements pour identifier et évaluer une gamme élargie d'accommodements potentiels. Cette équipe collaborera pour garantir que tous les besoins sont pris en compte de manière inclusive et éclairée;
- **Analyse comparative des meilleures pratiques** : Analyser et comparer nos pratiques actuelles de recrutement, de sélection et d'intégration avec les meilleures pratiques d'accessibilité observées dans d'autres entreprises du secteur des télécommunications et d'autres secteurs d'activité;
- **Allocation budgétaire pour les accommodements** : Travailler avec les départements de direction et de la comptabilité pour établir un budget spécifique pour les accommodements. Ce budget permettra l'acquisition d'équipements d'assistance tels que des bureaux ajustables électriques, des améliorations audios, un éclairage amélioré, etc. Cela garantira que les ressources nécessaires sont disponibles pour répondre aux besoins spécifiques des employé(e)s handicapés.

Ces actions visent à créer un environnement de travail inclusif et accessible où les personnes handicapées peuvent non seulement être recrutées, mais également soutenues de manière proactive tout au long de leur parcours professionnel chez IHR Télécom. Nous nous engageons à aller au-delà de la simple conformité pour garantir une véritable égalité des chances et un soutien adéquat pour tous nos employé(e)s.

Date de réalisation dans le délai de trois (3) ans : Un (1) an.

ENVIRONNEMENT BÂTI

Le domaine « *environnement bâti* » vise à s'assurer que les espaces de travail et l'environnement de travail soient accessibles à tous.

Obstacle numéro 3 :

CERTAINS ESPACES DANS LES BUREAUX POURRAIENT LIMITER LA MOBILITÉ DES EMPLOYÉ(E)S ET DES VISITEURS HANDICAPÉS.

Notre installation de **Saint-Jean-sur-Richelieu** (Iberville) où se situe notre service à la clientèle :

Une évaluation de notre installation de **Saint-Jean-sur-Richelieu** (Iberville) nous donne le constat que plusieurs éléments ont déjà été mis en place dans le passé afin de rendre accessible ce lieu de travail pour toute personne et pour notre clientèle:

- Zone de stationnement réservée aux personnes handicapées et bien identifiée;
- Une rampe d'accès à l'extérieur;
- Une porte d'entrée automatique;
- Un monte-charge inspecté sur une base régulière;
- Allées larges et accessibles;
- Escaliers avec rampes;
- Sorties de secours clairement identifiées;
- Un éclairage bien présent.

Actions:

- Prévoir une conception d'une (1) toilette universelle avec des barres de maintien, le distributeur de papier sera abaissé et un crochet porte-manteau sera placé à une hauteur accessible pour une personne en position assise.

Cette action visera à améliorer l'accessibilité de la toilette, en garantissant que tous les employé(e)s et visiteurs, y compris ceux ayant des limitations de mobilité, puissent y accéder de manière sécuritaire et efficace.

Date de réalisation dans le délai de trois (3) ans : trois (3) ans.

Notre installation de **Stanbridge Station** où se situe notre entrepôt :

Une évaluation de notre installation de **Stanbridge Station**, nous donne le constat que plusieurs éléments ont déjà été mis en place dans le passé afin de permettre aux visiteurs d'alerter de leur arrivée:

- Une (1) sonnette à l'entrée du bâtiment pour qu'un client puisse avertir le personnel qu'il a besoin d'aide;
- L'entrée est accessible aux personnes à mobilité réduite et/ou en fauteuil roulant par la grande porte d'accès ayant un seuil au même niveau, cette zone est libre pour les manœuvres et déplacements dans l'entrepôt;
- Sorties de secours clairement identifiées;
- Un éclairage bien présent.

Actions:

Bien qu'un nombre très réduit de visiteurs passent par notre entrepôt, nous nous engageons à :

- Réserver une place de stationnement spéciale pour les personnes handicapées et/ou à mobilité réduite signalée et située près de l'entrée principale;
- Installer une (1) bande de couleur et de texture contrastantes au bas et au haut des marches, ainsi que sur le palier, pour les rendre facilement repérables;
- Installer des barres de maintien dans la toilette, le distributeur de papier sera abaissé et un crochet porte-manteau sera placé à une hauteur accessible pour une personne en position assise.

Date de réalisation dans le délai de trois (3) ans : Moins d'un (1) an.

Ces actions visent à améliorer l'accessibilité à nos visiteurs, y compris ceux ayant des limitations de mobilité, puissent accéder aux installations de manière sûre et efficace.

Notre installation de **Mont-Saint-Grégoire** où se situent nos bureaux administratifs:

Une évaluation de notre installation de **Mont-Saint-Grégoire**, nous donne le constat que plusieurs éléments ont déjà été mis en place dans le passé afin de rendre accessible ce lieu de travail pour toute personne et pour notre clientèle:

- Une rampe d'accès à l'extérieur;
- Une porte d'entrée automatique;
- Allées larges et accessibles;
- Sorties de secours clairement identifiées;
- Un éclairage bien présent.

Actions:

- Créer une (1) zone de stationnement réservée aux personnes handicapées et bien identifiée;
- Installer un bateau de trottoir pour compenser la différence de niveau entre l'aire de stationnement et l'allée d'accès, en maintenant la proportion par rapport au trottoir existant.
- Installer un (1) ouvre-porte automatique dans le vestibule afin de permettre d'accéder à notre réception sans difficulté;
- Abaisser une (1) partie du comptoir d'accueil;
- Réduire le mobilier pour créer l'espace de manœuvre requis pour les personnes en fauteuils roulants et/ou à mobilité réduite;
- Concevoir une (1) toilette universelle équipée de barres de maintien, d'un distributeur de papier abaissé, d'un crochet porte-manteau à une hauteur accessible pour une personne en position assise, et d'une poignée de porte de type levier.

Il est essentiel que tout travail de rénovation, réparation ou nouvelle installation dans nos bâtiments soit réalisé en prenant en considération les besoins potentiels en matière d'accessibilité.

Date de réalisation dans le délai de trois (3) ans : D'un (1) an à trois (3) ans.

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS (TIC)

Les « technologies de l'information et des communications » sont différents outils utilisés pour envoyer, stocker, créer, partager ou échanger de l'information.

Obstacle numéro 4 :

Les technologies de l'information et des communications (TIC) doivent être rendues accessibles pour permettre une utilisation inclusive par les personnes en situation de handicap.

Actions :

- **Formation des employés de TI :** Afin d'accroître leur expertise en matière d'accessibilité et qu'ils apprennent comment adapter les services et améliorer leurs interactions avec les personnes handicapées;
- **Promotion des caractéristiques d'accessibilité des logiciels :** Donner de la formation et promouvoir l'utilisation des caractéristiques d'Accessibilité de tous les logiciels disponibles;
- **Développement et promotion de supports de formation pour les personnes handicapées**
 - Faciliter l'accès à l'information en ajustant la taille des éléments à l'écran;
 - Activer la fonction de lecture;
 - Activer des sous-titres, et d'autres adaptations nécessaires.
- **Élaboration de listes de vérification et documents d'assistance :** Pour les employé(e)s qui bâtissent ou procurent les technologies de l'information.

Ces actions visent à éliminer les obstacles liés à l'accessibilité des TIC chez IHR TÉLÉCOM, permettant ainsi à tous les employé(e)s de travailler efficacement et de manière inclusive. En favorisant une utilisation optimale des TIC par tous les membres de l'organisation, nous renforçons notre engagement envers une culture d'entreprise inclusive et respectueuse de la diversité.

Plusieurs des outils et logiciels utilisés dans l'organisation ont des capacités d'accessibilité qui ne sont pas utilisés de manière accessible.

Actions :

- **Faire un inventaire des systèmes de TI :** Utilisés par l'entreprise pour en mesurer les capacités d'accessibilité;
- **Évaluation des capacités d'accessibilité :** Pour chaque système identifié, évaluer les capacités actuelles d'accessibilité. Cela pourrait inclure des fonctionnalités telles que la navigation par clavier, les options de contraste élevé, la compatibilité avec les lecteurs d'écran, et d'autres caractéristiques pertinentes pour les utilisateurs handicapés;

- **Intégration de nouvelles fonctionnalités d'accessibilité** : Progressivement, introduire de nouvelles fonctionnalités d'accessibilité dans les systèmes de TI existants.

Ces actions visent à maximiser l'utilisation des capacités d'accessibilité déjà présentes dans les outils et logiciels utilisés par IHR Télécom. En améliorant l'accessibilité numérique, l'entreprise renforce son engagement envers une culture inclusive où tous les employés peuvent travailler de manière efficace et équitable.

Obstacle numéro 5

L'inaccessibilité des technologies utilisées dans les espaces de réunion peut limiter la capacité des animateurs et des participants à participer de manière significative.

Actions:

- **Passer en revue la technologie utilisée** : Dans nos espaces d'apprentissage et de réunions, ce qui inclut les équipements audiovisuels, les plateformes de visioconférence, les systèmes de gestion des réunions, et autres;
- **Conformité aux exigences légales et politiques** : Vérifier que toutes les technologies sont conformes aux exigences légales en matière d'accessibilité, telles que la Loi canadienne sur l'accessibilité et les politiques internes de l'entreprise concernant l'accessibilité numérique;
- **Formation et sensibilisation** : Nous allons vérifier que toutes nos technologies sont conformes aux exigences légales en matière d'accessibilité, comme la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, ainsi qu'aux politiques internes de l'entreprise relatives à l'accessibilité numérique;
- **Suivi et amélioration continue** : Pour évaluer l'efficacité de nos technologies accessibles et recueillir les commentaires des utilisateurs. Ces informations seront utilisées pour effectuer des améliorations continues et assurer une accessibilité optimale.

Ces actions visent à créer un environnement de réunion inclusif où tous les participants, qu'ils soient animateurs(trices) ou auditeurs(trices), peuvent participer pleinement et efficacement. En intégrant des technologies accessibles, IHR Télécom renforce son engagement envers l'inclusion et répond aux besoins variés de ses équipes et de ses partenaires.

Date de réalisation dans le délai de trois (3) ans : Deux (2) ans.

COMMUNICATIONS AUTRES QUE LES TIC

Assurer un accès sans obstacle au public, aux clients et aux employés à toutes les communications produites par l'organisation pour ces auditoires.

Obstacle numéro 6

Actions :

- **Revue des pratiques actuelles** : Effectuer une revue complète des pratiques actuelles de communication de l'entreprise, y compris les supports imprimés, les communications verbales, les présentations publiques, les annonces internes, etc.;
- **Adoption de formats accessibles** : S'assurer que tous les documents imprimés et numériques sont disponibles dans des formats accessibles. Cela inclut l'utilisation de polices et de couleurs facilement lisibles, des images avec descriptions alternatives pour les personnes malvoyantes, et des documents électroniques compatibles avec les technologies d'assistance;
- **Formation du personnel** : Offrir une formation régulière au personnel sur la création de communications accessibles. Cela comprend l'utilisation d'outils de création de documents accessibles et la sensibilisation aux bonnes pratiques en matière d'accessibilité;
- **Accessibilité des événements et des réunions** : Assurer que tous les événements, réunions et formations organisés par l'entreprise sont accessibles à tous les participants. Cela peut inclure la fourniture d'interprétation en langue des signes, la disponibilité de systèmes de renforcement auditif, et la mise à disposition de documents préalables dans des formats accessibles;
- **Rétroaction et amélioration continue** : Établir un mécanisme de collecte de rétroaction sur l'accessibilité des communications de l'entreprise. Utiliser ces retours pour apporter des améliorations continues et garantir que toutes les communications répondent aux besoins diversifiés de tous les auditoires;
- **Conformité aux normes** : S'assurer que toutes les pratiques de communication respectent les normes et les réglementations en matière d'accessibilité, telles que les exigences de la Loi canadienne sur l'accessibilité;

Date de réalisation dans le délai de trois (3) ans : Deux (2) ans.

L'entreprise n'a pas de procédure constante pour s'assurer que des formats alternatifs des communications qu'elle diffuse aux employés et autres intervenants soient disponibles et fournis dans des délais raisonnables.

Obstacle numéro 7

Actions :

- **Identification des fournisseurs de services** : Identifier et établir des partenariats avec des fournisseurs de services capables de créer des formats alternatifs tels que les gros caractères, les formats audios, et les formats électroniques compatibles avec les technologies adaptées;
- **Contrats ou ententes** : Conclure des contrats ou des ententes avec ces fournisseurs pour garantir la disponibilité rapide des formats alternatifs lorsque nécessaire;

- **Préparation des ressources et communications** : Mettre en place un processus pour préparer régulièrement les ressources et les communications couramment diffusées en formats alternatifs. Assurer que ces formats soient prêts à être distribués dès qu'une demande est faite;
- **Délais raisonnables** : S'engager à fournir les formats alternatifs demandés dans les délais indiqués par le Règlement canadien sur l'accessibilité. Cela inclut les formats imprimés, gros caractères, braille, audio et électronique compatible avec les technologies adaptées;
- **Formation du personnel** : Former le personnel responsable de la création et de la distribution des communications sur l'importance de l'accessibilité et sur la manière de répondre aux demandes de formats alternatifs de manière efficace;
- **Système de gestion des demandes** : Mettre en place un système efficace de gestion des demandes pour suivre et traiter les requêtes de formats alternatifs de manière transparente et rapide;
- **Évaluation et ajustement** : Évaluer régulièrement l'efficacité des processus mis en place et ajuster les procédures au besoin pour garantir une amélioration continue de la fourniture des formats alternatifs.

Date de réalisation dans le délai de trois (3) ans : Deux (2) ans.

INTÉGRER L'ACCESSIBILITÉ DANS LE PROCESSUS D'ACQUISITION DE BIENS, SERVICES ET INSTALLATIONS.

Obstacle numéro 8 :

Les procédures et pratiques d'approvisionnement de IHR Télécom ne tiennent pas compte des exigences d'accessibilité.

Actions :

- **Mise à jour des procédures d'approvisionnement** : Réviser et mettre à jour nos procédures d'approvisionnement pour intégrer des vérifications d'accessibilité lors de l'acquisition de biens et services. Cela pourrait inclure l'ajout d'étapes spécifiques dans le processus d'évaluation des offres des fournisseurs pour garantir la conformité aux normes d'accessibilité;
- **Modèles de documents d'approvisionnement** : Intégrer des considérations d'accessibilité dans les modèles de documents d'approvisionnement, tels que les demandes de soumissions et les contrats. S'assurer que ces documents incluent des clauses spécifiques sur les exigences d'accessibilité que les fournisseurs doivent respecter;
- **Formation et sensibilisation** : Former notre équipe d'approvisionnement sur l'importance des considérations d'accessibilité et sur la manière d'évaluer nos offres des fournisseurs en fonction de ces critères. Sensibiliser aux normes d'accessibilité pertinentes, telles que la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, afin qu'ils puissent prendre des décisions éclairées;

- **Consultation des parties prenantes** : Impliquer les parties prenantes internes concernées, y compris les employé(e)s, les client(e)s et partenaires en situation de handicap, dans l'élaboration et la révision des nouvelles procédures et documents d'approvisionnement. Leurs perspectives sont cruciales pour s'assurer que les exigences d'accessibilité sont bien intégrées;
- **Évaluation continue** : Établir un processus d'évaluation continue pour surveiller l'efficacité de nos nouvelles procédures d'approvisionnement en matière d'accessibilité. Identifier les domaines où des améliorations peuvent être apportées et ajuster nos pratiques en conséquence;
- **Communication avec les fournisseurs** : Informer nos fournisseurs des nouvelles exigences d'accessibilité intégrées dans nos documents d'approvisionnement. S'assurer qu'ils comprennent clairement les attentes et les normes auxquelles ils doivent se conformer lors de la fourniture de produits et de services à notre organisation.

Date de réalisation dans le délai de trois (3) ans : Trois (3) ans.

TRANSPORT

Comme IHR TÉLÉCOM ne coordonne pas de système de transport ou de flotte de véhicules relevant de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, les normes spécifiques en matière de transport ne seront pas abordées dans ce plan.

CONSULTATIONS CONTINUES ET ENGAGEMENT ENVERS L'ACCESSIBILITÉ

De manière à réaliser l'engagement de IHR Télécom à rendre notre environnement de travail accessible à tous, nous avons élaboré notre plan d'accessibilité en consultation avec nos employé(e)s, incluant ceux qui sont handicapés.

Méthodes de consultation utilisées :

- **Sondages à l'échelle de l'organisation** : Nous continuons à solliciter l'opinion de tous nos employé(e)s, y compris ceux vivant avec un handicap, à travers des sondages réguliers pour évaluer leurs besoins et leurs expériences;
- **Groupes témoins et discussions**: Avec des employé(e)s handicapés pour permettre une communication ouverte et recueillir des idées précises sur les obstacles et les améliorations nécessaires;
- **Engagement avec des organisations externes** : Nous avons collaboré avec l'organisation *KÉROUL* pour l'égalité des personnes handicapées du Québec, du Canada. Ce partenariat nous permet de bénéficier de recommandations spécialisées et d'une expertise externe pour guider nos initiatives d'accessibilité.

Engagements futurs :

Nous nous engageons à poursuivre ces consultations et à maintenir une transparence totale quant à nos progrès. Nous utiliserons les retours reçus pour ajuster notre plan d'accessibilité, en nous assurant que chaque initiative entreprise est guidée par les besoins réels de nos employés et de

nos clients. Notre objectif est de créer un environnement inclusif où chacun peut contribuer pleinement et se sentir valorisé.

Nous remercions sincèrement tous ceux qui ont déjà contribué à cette démarche et nous encourageons tous nos employés et partenaires à continuer de partager leurs perspectives pour faire avancer notre engagement envers l'accessibilité.

CONSULTATION DES PERSONNES

Afin de recueillir la rétroaction de nos clients, partenaires et employé(e)s, nous avons envoyé un sondage par courriel à plusieurs d'entre eux en juin 2023. Nous sommes ravis d'annoncer que près de soixante-treize pour cent (73%) des personnes sollicitées ont pris le temps de répondre. Le sondage comprenait neuf (9) questions portant sur divers aspects liés aux exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, ce qui nous a permis de recueillir leurs opinions et leurs expériences avec nos services.

Notamment, environ quatre pour cent (4%) des répondants se sont identifiés comme étant des personnes handicapées ou comme étant proches d'une personne handicapée qui utilise nos services. Leurs commentaires ont été particulièrement précieux pour identifier les obstacles auxquels ils font face, ce qui a contribué à l'élaboration de notre plan d'action.

Nous sommes reconnaissants envers tous ceux qui ont pris le temps de participer à ce processus de rétroaction, car cela nous permet d'améliorer continuellement nos services et de nous assurer que nous répondons aux besoins de toute notre communauté.

SECTION C

RÉFÉRENCES

Pour plus d'informations concernant l'accessibilité sont disponibles au :

Loi canadienne sur l'Accessibilité (L.C. 2019, ch.10)

<https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/a-0.6/>

Emploi et Développement social Canada : Résumé de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

<https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/accessible/personneshandicapees/loi-resume.html>

Emploi et Développement social Canada : Résumé du Règlement canadien sur l'accessibilité

<https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/canada/accessible/sommaire-reglements-loi.html>

Le présent *Plan d'accessibilité initial* doit être interprété en respectant les principes d'équité, de diversité, d'inclusion et de non-genre.

Préparé par :

DÉVELOPPEMENT INNOVATIONS HAUT-RICHELIEU
IHR TÉLÉCOM
380, 4^e avenue
C.P. 911
Saint-Jean-sur-Richelieu
Québec, J2X 4J5