

eastlink

Eastlink

Rapport d'étape sur l'accessibilité

JUIN 2025

TABLE DES MATIÈRES

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	3
CONSULTATIONS	3
COMMENTAIRES	4
L'EMPLOI	5
AVANCÉES DANS LA PRÉVENTION OU LA SUPPRESSION DES OBSTACLES LIÉS À L'EMPLOI.....	5
L'ENVIRONNEMENT BÂTI	6
LIEUX DE TRAVAIL.....	6
<i>Avancées dans la prévention ou la suppression des obstacles dans les espaces de travail</i>	6
MAGASINS.....	6
<i>Avancées dans la prévention ou la suppression des obstacles dans nos magasins</i>	6
LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC)	7
LES TIC EXTERNES.....	7
<i>Avancées dans la prévention ou la suppression des obstacles par rapport aux TIC externes</i>	7
LES TIC INTERNES.....	7
<i>Avancées dans la prévention ou la suppression des obstacles par rapport aux TIC internes</i>	7
LES COMMUNICATIONS AUTRES QUE LES TIC	8
<i>Avancées dans la prévention ou la suppression des obstacles reliés aux communications autres que les TIC</i>	8
L'ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS	8
<i>Avancées dans la prévention ou la suppression des obstacles reliés à l'acquisition de biens, de services et d'installations</i>	8
LA CONCEPTION ET LA PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES	8
<i>Avancées dans la prévention ou la suppression des obstacles reliés à la conception et la prestation de programmes et de services</i>	8
LE TRANSPORT	9
EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES	9
SERVICE DE TÉLÉVISION — ORDONNANCES D'EXEMPTION DU CRTC APPLICABLES AUX SERVICES DE TÉLÉVISION D'EASTLINK.....	9
Produit.....	9
SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS — CONDITIONS DE SERVICE ET RÉGLEMENTATIONS DU CRTC CONFORMÉMENT À LA LOI SUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS.....	9
<i>Général</i>	9
Financier.....	9
Contribuer annuellement au financement du service de relais vidéo.....	9
Site Web.....	9
Service à la clientèle.....	10
<i>Service sans fil</i>	10
Produit.....	10
Service à la clientèle.....	11
<i>Internet</i>	11
Service à la clientèle.....	11
<i>Téléphone</i>	11
Produit.....	11

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Eastlink connecte depuis plus de 50 ans les Canadiens à la télévision et à d'autres moyens de communication. Jadis un petit câblodistributeur, nous sommes aujourd'hui une compagnie nationale de télécommunication proposant de multiples services : Internet haute vitesse, télévision, téléphonie, données, sécurité et solution domotiques, un peu partout au Canada, à une vaste palette de clients, comme des entreprises, des clients résidentiels et des organisations du secteur public (gouvernements, universités, centres d'hébergement, établissements de santé et d'enseignement). Notre équipe s'étend d'un bout à l'autre du pays et a le souci constant du service et de l'excellence en vue de répondre aux besoins et attentes de notre clientèle et de notre personnel pour qu'ils restent connectés.

Chez Eastlink, nous avons à cœur d'améliorer l'accessibilité dans tous les aspects de notre entreprise, de manière à créer un environnement équitable et inclusif pour notre clientèle et notre personnel. L'une des premières étapes vers une entreprise sans obstacles est l'élaboration du [Plan sur l'accessibilité](#) 2023-2026.

[Le rapport d'étape sur l'accessibilité d'Eastlink](#) fait état de nos avancées dans la réalisation des mesures établies dans notre Plan sur l'accessibilité, qui couvraient les domaines suivants de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* :

- L'emploi
- L'environnement bâti
- Les technologies de l'information et de la communication (TIC)
- Les communications autres que les TIC
- L'acquisition de biens, de services et d'installations
- La conception et la prestation de programmes et de services

Le directeur de l'expérience client et de l'amélioration continue dirige notre équipe Accessibilité, qui reçoit les commentaires, prépare des plans d'action pour y répondre, met le Plan sur l'accessibilité à jour et produit les rapports d'étape. Vous pouvez communiquer avec nous pour nous faire part de vos commentaires, demander des versions accessibles du Plan sur l'accessibilité d'Eastlink ou des rapports d'étape, et recevoir une description de notre mécanisme de rétroaction :

- - (a) Courriel : accessible@corp.eastlink.ca
 - (b) Téléphone : 1 888 888-4030
 - (c) En ligne : <https://www.eastlink.ca/fr/mobile/accessibilité>
 - (d) Courrier: Accessibility—Eastlink
PO Box 8660 Station A
Halifax (N.-É.) B3K 5M3

CONSULTATIONS

Depuis l'élaboration de notre Plan sur l'accessibilité, nous avons recueilli des commentaires et nous avons sollicité des personnes ayant des limitations, ainsi que des organismes défendant les droits de ces

personnes et le personnel, afin de mesurer les avancées réalisées et d'identifier les obstacles toujours présents en ce qui concerne l'accessibilité dans les domaines prioritaires définis par la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Voici les éléments qui ont été inclus dans notre approche continue en matière d'engagement :

En janvier et en février 2025, notre équipe Accessibilité a organisé des consultations virtuelles avec les membres de notre personnel afin de les renseigner sur la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, sur l'équipe Accessibilité, sur les mécanismes de rétroaction et sur les avancées de nos initiatives entourant l'accessibilité. Durant ces consultations, les membres du personnel étaient invités à donner leur opinion et à nous signaler les obstacles qu'ils avaient constatés par rapport à l'accessibilité.

En octobre 2024, Eastlink a participé à des consultations virtuelles organisées par l'Association canadienne des télécommunications auprès de groupes de défenses et de personnes ayant des besoins en matière d'accessibilité afin de cerner les obstacles persistant par rapport à leur accessibilité aux services de téléphonie mobile et de faire le point sur les avancées réalisées au cours de la dernière année. Ces séances virtuelles se sont déroulées en français et en anglais. De l'interprétation simultanée en ASL/LSQ et des services CART (traduction en temps réel des communications) étaient disponibles sur demande.

Comme présenté dans le rapport d'étape sur l'accessibilité de juin 2024, Eastlink a fait circuler un sondage anonyme auprès des membres du personnel en février de la même année. Chaque personne était invitée à donner son avis sur la mise en œuvre du Plan sur l'accessibilité et à signaler les obstacles encore présents dans son milieu de travail. Notre équipe Accessibilité continue de s'attaquer aux enjeux soulevés dans ce sondage, tout en explorant des moyens d'améliorer la communication et la sensibilisation en lien avec les options d'accessibilité s'offrant au personnel et les progrès réalisés à cet effet.

La poursuite des démarches par courriel auprès des organisations représentant les personnes en situation de handicap, afin d'obtenir leurs commentaires sur notre Plan sur l'accessibilité et les progrès réalisés au cours des deux dernières années, a permis à Eastlink de faire connaître son Plan sur l'accessibilité, ainsi que son rapport d'étape, en plus de recevoir des suggestions sur les manières d'informer le public de ses mesures d'accessibilité.

COMMENTAIRES

Les membres du personnel et du public peuvent nous transmettre leurs commentaires sur l'accessibilité par courriel, par téléphone, en ligne et par courrier. Nous répondons à ces correspondances par le même canal de communication que celui utilisé pour l'envoi initial.

Au cours de la dernière année, nous avons reçu 40 demandes en lien avec l'accessibilité. La plupart de ces demandes concernaient les rabais et services offerts aux personnes ayant des limitations. Nous avons aussi reçu des commentaires à propos du sous-titrage, des services de relais vidéo, des lecteurs d'écran et de notre site Web, ainsi que sur les endroits pour s'asseoir dans nos points de vente.

Notre Plan sur l'accessibilité a mis en lumière des lacunes au sujet de notre offre de services entourant l'accessibilité. Il reste donc encore du travail de sensibilisation et de visibilité à faire. Nous continuerons

de rester à l'affût des commentaires, qui nous aideront à concevoir des stratégies pour améliorer ces aspects.

L'EMPLOI

Chez Eastlink, nous avons à cœur de créer un environnement de travail inclusif où chaque individu peut participer. Dans notre Plan sur l'accessibilité, nous avons mis de l'avant la nécessité de former et de sensibiliser notre personnel concernant les outils de soutien et les aménagements offerts pour répondre à leurs besoins en matière d'accessibilité. Au cours des deux dernières années, nous avons pris des mesures pour mieux informer les membres du personnel sur les questions d'accessibilité tout en les encourageant à signaler les difficultés et à proposer des solutions pour les résoudre.

Avancées dans la prévention ou la suppression des obstacles liés à l'emploi

- La section de notre intranet dédiée au Plan sur l'accessibilité contient des liens vers diverses ressources : la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, le Plan sur l'accessibilité d'Eastlink, les rapports d'étapes, le programme d'aide pour le personnel et sa famille, des formations en ligne ainsi que d'autres outils et ressources. Nous mettons régulièrement le site à jour en y ajoutant de nouvelles informations.
- Nous sommes dans les dernières étapes de l'élaboration de guides pour les gestionnaires et les membres du personnel. Ces documents, qui seront prêts un peu plus tard en 2025, mettront de l'avant l'engagement à éliminer les obstacles aux processus d'embauche internes d'Eastlink et contiendront une foire aux questions dédiée aux pratiques acceptables en matière d'embauche, en mettant un accent particulier sur les principes d'équité, de diversité, d'inclusion et d'accessibilité.
- À la lumière des réflexions de notre comité d'équité en matière d'emploi, des résultats du sondage auprès du personnel et des consultations de l'industrie, nous poursuivons l'amélioration de notre processus d'embauche et d'intégration. Ces processus ont été mis à jour afin de garantir de meilleures pratiques en matière d'embauche, en mettant l'accent sur l'équité, la diversité, l'inclusion et l'accessibilité.
- Nous continuons de soutenir les organismes communautaires qui accompagnent les personnes ayant des besoins en matière d'accessibilité dans divers domaines, comme l'emploi, la formation et les services. Notre comité Équité pour les employés élabore présentement une stratégie pour renforcer nos liens avec ces divers groupes communautaires.
- Nous intégrons des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité lors de la création de formations et de communications d'entreprise, comme le sous-titrage des vidéos de formation, la mise à disposition de la transcription des séances de formation et la création de documents faciles à lire. De plus, le comité d'équité en matière d'emploi a examiné toutes les politiques de l'équipe Personnes et Culture afin d'y assurer un langage accessible et inclusif.

L'ENVIRONNEMENT BÂTI

Chez Eastlink, nous nous engageons à assurer l'accessibilité de nos installations autant pour notre clientèle que pour notre personnel. Certains obstacles à l'accessibilité sur nos lieux de travail et dans nos magasins ont été inclus et soulignés dans notre Plan sur l'accessibilité.

Lieux de travail

Nos lieux de travail (des bureaux et des stations de télévision communautaire, surtout) sont conçus pour répondre à diverses fonctions d'entreprises. Notre Plan sur l'accessibilité a mis en évidence la difficulté d'accès de certains espaces, notamment des toilettes, stationnements, salles de réunion, cuisines et espaces communs.

Avancées dans la prévention ou la suppression des obstacles dans les espaces de travail

- Notre équipe Accessibilité continue la discussion avec les gestionnaires des installations et des bâtiments afin de discuter des améliorations aux bâtiments et de prioriser les travaux qui amélioreront l'accessibilité pour notre personnel.
- De nouveaux espaces de stationnement ont été aménagés au siège social d'Eastlink, afin d'offrir davantage de possibilités de stationnement accessibles aux membres du personnel.
- Les ascenseurs du siège social sont maintenant équipés de technologies de pointe pour répondre aux besoins des personnes sourdes ou aveugles. Par exemple, tous les boutons sont également en braille et une annonce sonore est diffusée lorsqu'un ascenseur arrive à un étage. Des repères visuels informent les personnes malentendantes de l'étage où elles se trouvent et de la direction vers laquelle elles se dirigent lorsqu'elles entrent dans l'ascenseur.

Magasins

Les clients peuvent se rendre dans nos magasins pour se renseigner sur nos services, pour en acheter ou les modifier, et pour obtenir du soutien. Notre Plan sur l'accessibilité nous a permis de remarquer qu'il manquait d'endroits où s'asseoir. Les tablettes numériques servant à signer des contrats et les comptoirs de service souvent trop hauts représentent aussi des obstacles.

Avancées dans la prévention ou la suppression des obstacles dans nos magasins

- Dans la dernière année, trois magasins dans lesquels l'accessibilité a été intégrée à la conception ont ouvert leurs portes. Par exemple, un espace plus vaste entre les présentoirs a été prévu, permettant une plus grande mobilité. Des espaces pour s'asseoir ont aussi été ajoutés afin que la clientèle puisse discuter des options de service face à face avec les membres de l'équipe.
- Nous poursuivons l'évaluation de chacun de nos points de vente afin de garantir la présence de sièges accessibles pour notre clientèle et de répondre pleinement à ses besoins en matière d'accessibilité.

LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC)

Chez Eastlink, nous mettons plusieurs moyens à la disposition de nos clients et de notre personnel afin qu'ils puissent communiquer avec nous en utilisant les TIC. Notre Plan sur l'accessibilité nous a permis d'identifier des obstacles par rapport aux TIC internes et externes.

Les TIC externes

Les TIC externes comprennent les moyens par lesquels nous communiquons avec nos clients et le public en général, par l'intermédiaire de notre site Web, du clavardage, des courriels, de documents électroniques, du téléphone, des messages texte et des applications mobiles. Notre Plan sur l'accessibilité nous a permis d'identifier des difficultés par rapport à la navigation sur les différents sites Web ainsi que par rapport à nos systèmes téléphoniques et à nos options de clavardage pour les personnes ayant des limitations.

Avancées dans la prévention ou la suppression des obstacles par rapport aux TIC externes

- Nous avons lancé un nouvel outil de gestion des factures qui permet à la clientèle d'accéder plus facilement à ses comptes de services mobiles et résidentiels. Cet outil présente une police de caractère plus large et des couleurs plus contrastées, permettant une navigation conviviale et accessible.
- Nous sommes dans la phase finale de refonte de notre site Web, qui comprend une page sur nos services d'accessibilité. Cette dernière est d'ailleurs en développement et continuera d'évoluer à la lumière des commentaires que nous recevrons par rapport à l'accessibilité.
- Nous continuons d'examiner notre fonction de clavardage afin d'améliorer l'expérience libre-service de la clientèle (soutien, demandes de solde et accès aux détails des rendez-vous).
- Nous prenons les mesures nécessaires pour que nos fournisseurs se conforment aux normes en matière d'accessibilité, lors de la mise en place de toute nouvelle option pour la clientèle.

Les TIC internes

Les membres de notre personnel communiquent en utilisant un intranet, des plateformes d'apprentissage et des produits Microsoft, comme Teams et Outlook. Les obstacles identifiés dans ce domaine dans le Plan sur l'accessibilité sont la méconnaissance des options d'accessibilité offertes dans les logiciels utilisés et la difficulté de navigation de nos systèmes de communication internes.

Avancées dans la prévention ou la suppression des obstacles par rapport aux TIC internes

- Nous continuons d'enrichir la page interne dédiée à l'accessibilité avec des informations sur les options d'accessibilité offertes dans notre logiciel.

LES COMMUNICATIONS AUTRES QUE LES TIC

Les communications autres que les TIC correspondent aux moyens de communication que nous utilisons pour interagir avec le public : interactions en personne dans nos magasins, échange avec nos équipes du service à la clientèle et du service de soutien, etc. Notre Plan sur l'accessibilité nous a permis d'identifier des obstacles par rapport aux communications avec les personnes ayant des limitations. En effet, le style d'interaction sera différent avec chaque individu : la souplesse, la formation, la sensibilisation et l'empathie sont des éléments clés.

Avancées dans la prévention ou la suppression des obstacles reliés aux communications autres que les TIC

- Nous transmettons régulièrement de l'information sur l'accessibilité au personnel qui interagit avec la clientèle, en les sensibilisant et en les formant à l'importance d'adopter une approche flexible, adaptée aux besoins des personnes ayant des limitations.

L'ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS

Comme nous continuons d'offrir plusieurs technologies et logiciels, il est important pour nous que les besoins en matière d'accessibilité soient intégrés dans nos processus. Notre Plan sur l'accessibilité a mis en évidence des obstacles dans notre processus actuel d'acquisition. Un examen approfondi est requis.

Avancées dans la prévention ou la suppression des obstacles reliés à l'acquisition de biens, de services et d'installations

- Une révision de nos processus internes d'acquisition en lien avec l'accessibilité est prévue à l'automne 2025.
- Nous poursuivons notre travail avec les fournisseurs afin de favoriser la mise en place d'interfaces simplifiées, de manière à atténuer les défis associés à la prise en main de nouveaux systèmes.
- Eastlink continuera de faire connaître les programmes existants grâce à des formations et à divers moyens de communication, en tenant compte des rétroactions provenant de la clientèle et du personnel.

LA CONCEPTION ET LA PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES

Eastlink offre une panoplie de services dans les zones desservies et s'efforce de les rendre accessibles. Notre Plan sur l'accessibilité nous a permis de déceler une méconnaissance des produits et des offres entourant l'accessibilité par la clientèle.

Avancées dans la prévention ou la suppression des obstacles reliés à la conception et la prestation de programmes et de services

- Les agents de première ligne sont régulièrement informés sur nos réductions, nos fonctionnalités et nos services entourant l'accessibilité. Nos agents connaissent l'équipe Accessibilité et peuvent leur transmettre les commentaires des clients.
- L'équipe Accessibilité continue de collaborer avec l'équipe Web afin d'accroître la visibilité et la notoriété de la page concernant l'accessibilité de notre site Web.
- Des séances d'information virtuelles ont été organisées au sein de l'entreprise afin de sensibiliser le personnel et de faire connaître les services liés à l'accessibilité.

LE TRANSPORT

Eastlink n'offre aucun service de transport et n'a donc rien à déclarer à ce sujet.

EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES

Eastlink est soumis aux exigences réglementaires suivantes en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications* relatives à l'identification et à la suppression des obstacles. Ces exigences sont à jour au 15 avril 2025.

Service de télévision — Ordonnances d'exemption du CRTC applicables aux services de télévision d'Eastlink

Produit

- Les systèmes anglophones comptant plus de 2 000 abonnés doivent diffuser AMI-TV et AMI-audio. Les systèmes francophones comptant plus de 2 000 abonnés doivent diffuser AMI-Télé et Canal M.

Services de télécommunications — Conditions de service et réglementations du CRTC conformément à la *Loi sur les télécommunications*

Général

Financier

Contribuer annuellement au financement du service de relais vidéo

Site Web

- Faire la promotion de l'information entourant nos produits et services destinés aux personnes ayant des limitations, en tenant compte de l'accessibilité.
- Inclure sur la page d'accueil un lien facile à repérer qui permet d'accéder à la section des services d'accessibilité de notre site Web.
- Rendre l'information du site Web facile d'accès.

- Faciliter l'accessibilité de toute fonction concernant le service à la clientèle qui n'est disponible que sur notre site Web.
- Rendre disponibles des vidéos en ASL et en LSQ pour promouvoir le Code de la téléphonie sans fil et le Code Internet, ainsi que pour expliquer la terminologie courante.
- Promouvoir le service de relais vidéo sur nos pages Web consacrées à l'accessibilité.

Service à la clientèle

- Lorsque les fonctions de service client sur notre site Web ne sont pas accessibles, veiller à ce que les personnes ayant des limitations ne payent pas de frais supplémentaires ou ne soient pas désavantagées si elles décident d'utiliser une autre façon d'entrer en contact avec le service à la clientèle.
- Rendre notre centre d'appel accessible aux personnes avec des limitations en :
 - formant les représentants et représentantes du service à la clientèle sur le traitement de demandes provenant de clients ayant des limitations;
 - offrant des formations sur les services de relais vidéo aux membres du service à la clientèle;
 - éduquant les membres du service à la clientèle sur les produits et services offerts aux personnes ayant des limitations;
 - rendant notre réponse vocale interactive accessible.
- Remettre gracieusement une copie papier de la facture si une personne ayant des limitations le demande parce que la facture électronique n'est pas accessible pour elle.

Service sans fil

Produit

- Rendre le service de relais téléphonique (incluant le service de relais IP et les normes du service) accessible à notre clientèle. Transmettre un rapport annuel des données sur la qualité du service.
- Offrir des forfaits Internet accessibles qui répondent aux besoins des Canadiens et Canadiennes ayant des limitations.
- Proposer au moins un type de téléphone sans fil qui permettra un accès à un service sans fil aux personnes aveugles ou qui ont des limitations cognitives ou de mobilité moyennes ou sévères.
- Prendre des mesures afin de garantir que les personnes sourdes et malentendantes qui utilisent la langue des signes puissent utiliser le service de relais vidéo de la même manière que le font les personnes entendantes lorsqu'elles utilisent le service vocal.
- Réaliser des consultations annuelles avec les personnes ayant des limitations et les groupes qui représentent leurs intérêts pour avoir leur avis sur nos forfaits Internet accessibles et notre promotion de ces forfaits.
- Déposer des rapports annuels sur les forfaits et services Internet accessibles, les consultations avec les personnes ayant des limitations et les groupes qui représentent leurs intérêts, ainsi que sur les promotions et les formations entourant les forfaits et services accessibles.
- Rendre le clavardage avec le 9-1-1 disponible pour les personnes sourdes ou malentendantes dans les régions où c'est possible.

Service à la clientèle

- Communiquer avec la clientèle en utilisant un langage simple.
- Offrir une période d'essai prolongée d'au moins 30 jours à toute personne qui s'identifie comme ayant des limitations. L'utilisation autorisée devrait au moins être doublée comparativement à celle de la période courante.
- Annexer un résumé des renseignements essentiels au contrat du client comprenant les renseignements entourant la période d'essai prolongée pour les personnes ayant des limitations.
- Remettre gracieusement une copie du contrat, un résumé des renseignements essentiels et tous les autres documents pertinents dans un autre format si une personne ayant des limitations le demande.
- Indiquer clairement sur notre site Web notre offre de produits et services sans fil spécifiquement conçus pour l'accessibilité.

Internet

Service à la clientèle

- Communiquer avec la clientèle en utilisant un langage simple.
- Offrir une période d'essai prolongée d'au moins 30 jours à toute personne qui s'identifie comme ayant des limitations. L'utilisation autorisée devrait au moins être doublée comparativement à celle de la période courante.
- Annexer un résumé des renseignements essentiels au contrat du client, comprenant les renseignements entourant la période d'essai prolongée pour les personnes ayant des limitations.
- Remettre gracieusement une copie du contrat, un résumé des renseignements essentiels et tous les autres documents pertinents dans un autre format si une personne ayant des limitations le demande.
- Veiller à ce que les outils de gestion des factures permettant de contrôler et de gérer l'utilisation des données soient accessibles aux clients ayant des limitations.

Téléphone

Produit

- Rendre le service de relais téléphonique (y compris le service de relais IP ainsi que le service de relais par télécopieur et les normes du service) accessible à notre clientèle.
- Fournir des informations sur les modifications du plan de numérotation dans d'autres formats, à la demande.