

eastlink

Eastlink

Rapport d'étape sur l'accessibilité

JUIN 2024

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	5
LIEUX DE TRAVAIL	6
Avancées dans la prévention ou la suppression des obstacles dans les espaces de travail.....	6
MAGASINS.....	6
Avancées dans la prévention ou la suppression des obstacles dans nos magasins	6
LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC)	7
LES TIC EXTERNES.....	7
Avancées dans la prévention ou la suppression des obstacles au niveau des TIC externes	7
LES TIC INTERNES	8
Avancées dans la prévention ou la suppression des obstacles au niveau des TIC internes.....	8
LES COMMUNICATIONS AUTRES QUE LES TIC	8
AVANCÉES DANS LA PRÉVENTION OU LA SUPPRESSION DES OBSTACLES RELIÉS AUX COMMUNICATIONS AUTRE QUE LES TIC ..	8
L'ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS.....	8
AVANCÉES DANS LA PRÉVENTION OU LA SUPPRESSION DES OBSTACLES RELIÉS À L'ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS.....	9
LA CONCEPTION ET LA PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES	9
AVANCÉES DANS LA PRÉVENTION OU LA SUPPRESSION DES OBSTACLES RELIÉS À LA CONCEPTION ET LA PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES.....	9
LE TRANSPORT.....	9
EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES	9
SERVICE DE TÉLÉVISION- ORDONNANCE D'EXEMPTION DU CRTC APPLICABLE AUX SERVICES DE TÉLÉVISION D'EASTLINK	9
Produit.....	9
SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS — CONDITIONS DE SERVICE ET RÉGLEMENTATIONS DU CRTC EN VERTU DE LA LOI SUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS	10
<i>Général.....</i>	<i>10</i>
<i>Financier</i>	<i>10</i>
<i>Site web.....</i>	<i>10</i>
<i>Service à la clientèle</i>	<i>10</i>
<i>Service sans fil.....</i>	<i>11</i>
<i>Produit</i>	<i>11</i>
<i>Service à la clientèle</i>	<i>11</i>
<i>Internet.....</i>	<i>11</i>
<i>Service à la clientèle</i>	<i>11</i>
<i>Téléphone</i>	<i>12</i>
<i>Produit.....</i>	<i>12</i>

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 — dans sept provinces canadiennes, à une vaste palette de clients : entreprises, clients résidentiels et organisations du secteur public (gouvernements, universités, centres d'hébergement, établissements de santé et établissements 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.

À 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 nos clients comme pour nos employés. Afin d'identifier et de supprimer les obstacles à l'accessibilité, nous avons publié le [Plan sur l'accessibilité d'Eastlink 2023-2026](#).

Le présent rapport d'étape 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, 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 NS B3K 5M3

CONSULTATIONS

Au cours de la dernière année, afin de mesurer les avancées réalisées et d'identifier les obstacles toujours présents en termes d'accessibilité, nous avons impliqué des personnes ayant des limitations, notamment des membres du personnel et des organismes de défense de ces personnes.

Notre équipe Accessibilité a organisé des consultations virtuelles et en présentiel avec les membres de notre personnel afin de les renseigner sur la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, sur l'équipe Accessibilité et sur les mécanismes de rétroaction mis en place. Nous avons ensuite partagé avec les employés les résultats de nos consultations et de notre sondage, de même que le travail accompli et prévu pour améliorer l'accessibilité à Eastlink.

En février 2024, Eastlink a fait circuler un sondage anonyme auprès des membres du personnel, parmi lesquels des gens ayant des limitations. Tous étaient invités à donner leur avis sur la mise en œuvre du Plan sur l'accessibilité dans la dernière année et à signaler les obstacles encore présents dans leur milieu de travail. Des formats ou des moyens alternatifs pour s'exprimer étaient aussi offerts sur demande.

En tout, 864 personnes ont répondu. L'analyse des réponses a révélé que l'emploi et l'environnement bâti sont les domaines où les employés ayant encore le plus besoin d'améliorations. On nous a aussi indiqué que nous pouvions améliorer les communications et la diffusion des avancées réalisées en matière d'accessibilité, de même que les options offertes au personnel à cet égard.

En novembre 2023, 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 termes d'accessibilité afin de cerner les obstacles persistant au niveau de leur accessibilité aux services de téléphonie mobile. Les 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.

Des représentants d'Eastlink ont aussi communiqué par courriel avec plusieurs groupes de défenses de personnes ayant des limitations afin de recueillir leurs commentaires sur la mise en œuvre du Plan sur l'accessibilité. Les discussions informelles qui ont suivi avec certains groupes nous ont permis de faire connaître notre Plan sur l'accessibilité et de recevoir d'autres idées sur les manières de diffuser nos mesures d'accessibilité.

COMMENTAIRES

Comme indiqué précédemment, les membres du personnel et du public peuvent nous transmettre leurs commentaires sur l'accessibilité par courriel, par téléphone, en ligne et par courrier. Le directeur de l'expérience client et de l'amélioration continue reçoit les commentaires et prend les mesures requises pour y réagir.

Depuis la mise en place de notre Plan sur l'accessibilité, nous avons reçu 42 demandes en lien avec l'accessibilité. Toutes ces demandes ont obtenu réponse, soit par le même canal de communication que celui utilisé pour l'envoi initial, ou selon la méthode de retour d'information spécifiée dans la demande.

La plupart des demandes reçues concernaient les rabais et services offerts aux personnes ayant des limitations. Nous avons aussi reçu des commentaires et questions sur la facturation et les tarifs pour les personnes ayant des limitations, ainsi qu'à propos du sous-titrage, des services de relais vidéo, des lecteurs d'écran et du manque d'espace pour s'asseoir dans nos points de vente.

Comme la plupart des commentaires reçus portaient sur notre offre de services entourant l'accessibilité, il semble que nous pourrions sensibiliser davantage les gens à ce sujet et accroître la visibilité de nos

services, au fur et à mesure de leur mise en œuvre. Dans notre Plan sur l'accessibilité, nous avons identifié que la méconnaissance de nos services entourant l'accessibilité représentait un obstacle. Nous utiliserons donc les commentaires reçus pour continuer de développer des stratégies visant à surmonter cet obstacle.

L'EMPLOI

À 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 en avant la nécessité de former et sensibiliser notre personnel concernant les outils de soutien et aménagements disponibles pour répondre à leurs besoins en matière d'accessibilité. Diverses initiatives ont eu cours dans la dernière année pour mieux informer les membres du personnel sur les questions d'accessibilité et les encourager 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

Nous avons ouvert sur notre intranet une section dédiée au Plan sur l'accessibilité. On y trouve des liens vers diverses ressources : la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, le Plan sur l'accessibilité d'Eastlink, le programme d'aide aux employés et à la famille, des cours en ligne, ainsi que d'autres outils et ressources intégrés aux applications destinées à nos employés.

- Nous élaborons présentement un guide du responsable, qui contiendra une FAQ dédiée aux pratiques acceptables d'embauche, en mettant un accent particulier sur les principes d'équité, diversité, inclusion et accessibilité.
- Nous rédigeons aussi un guide à l'intention des membres du personnel qui mettra en avant l'engagement à éliminer les obstacles aux processus d'embauche interne.
- L'équipe Acquisition de talent organisera des consultations avec les gestionnaires responsables de l'embauche pour discuter des postes et de leurs exigences, notamment du point de vue des efforts physiques, sensoriels et émotionnels requis, afin de déterminer si des accommodements sont possibles.
- Au cours de la dernière année, l'équipe Ressources humaines et culture a participé à divers salons de l'emploi et à des séminaires axés sur l'embauche de personnes vivant des obstacles à l'emploi (incluant les personnes ayant des besoins particuliers au niveau de l'accessibilité). L'équipe a aussi rencontré des organismes communautaires qui soutiennent les personnes ayant des besoins en matière d'accessibilité dans divers domaines comme l'emploi, la formation et les services.
- Nous avons revu notre processus d'embauche et d'intégration 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. Nos processus d'embauche ont été mis à jour afin de garantir de meilleures pratiques d'embauche mettant l'accent sur l'équité, la diversité, l'inclusion et l'accessibilité. Les candidats ont désormais la possibilité d'obtenir de l'aide ou des accommodements si nécessaire.

L'ENVIRONNEMENT BÂTI

Les membres de notre personnel ont classé l'environnement bâti comme étant un domaine prioritaire pour les initiatives d'accessibilité. À 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 soulignés dans notre Plan sur l'accessibilité. Nous avons mis les besoins en matière d'accessibilité au cœur de nos nouveaux espaces de travail et nous avons réaménagé nos autres espaces et nos magasins en faisant de l'accessibilité une priorité.

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 a rencontré les gestionnaires des installations et des bâtiments afin de discuter des améliorations aux bâtiments et de prioriser les travaux qui amélioreront l'accessibilité pour nos employés.
- Nous avons rénové plusieurs de nos salles de réunion de manière, notamment, à créer de l'espace pour accommoder les personnes à mobilité réduite. Nous avons récemment renouvelé notre équipement de visioconférence pour nous doter d'écrans visibles sous tous les angles. Nous avons aussi installé des gradateurs pour répondre aux besoins des individus sensibles à la lumière.
- Nos chaises ont été remplacées par des modèles plus ergonomiques et nous avons espacé les stations de travail lorsque nécessaire.
- Nous avons déplacé la signalisation dans le stationnement du siège social d'Eastlink pour créer des espaces de stationnement plus grands, afin d'accueillir les personnes ayant des besoins en matière d'accessibilité. Des places de stationnement supplémentaires ont aussi été ajoutées dans la zone de stationnement accessible, et de l'affichage permanent identifie désormais ces emplacements.
- Les ascenseurs du siège social sont en cours de rénovation. Les nouveaux ascenseurs seront équipés de technologies de pointe pour répondre aux besoins des personnes sourdes ou aveugles. Par exemple, tous les boutons seront également en braille et une annonce sonore sera diffusée lorsqu'un ascenseur arrive à un étage.

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

- Une évaluation de chaque magasin a été réalisée pour vérifier leur ameublement et la présence d'un nombre suffisant de sièges.

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

À Eastlink, nous mettons plusieurs moyens à la disposition de nos clients afin qu'ils puissent communiquer avec nous en utilisant les TIC. Nous communiquons aussi avec nos employés de cette manière. Notre Plan sur l'accessibilité nous a permis d'identifier des obstacles au niveau des TIC internes et externes. Nous avons donc examiné les outils de communication et d'information afin d'améliorer leur accessibilité.

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 et de messages texte. Notre Plan nous a permis d'identifier des difficultés au niveau de la navigation sur les différents sites web, de nos systèmes téléphoniques et de nos options de clavardage pour les personnes ayant des limitations.

Avancées dans la prévention ou la suppression des obstacles au niveau des TIC externes

- Nous avons lancé un nouvel outil de gestion des factures plus accessible pour les clients résidentiels. En voici les caractéristiques :
 - Une police de caractères plus grande qui facilite la lecture sans avoir à manipuler les paramètres d'affichage.
 - Une navigation plus conviviale, des couleurs plus contrastées et des images qui représentent le secteur d'activité, l'utilisation, les factures et les paiements.
 - Un processus simplifié pour la mise en place et la gestion des paiements préautorisés.
 - Un tableau de bord amélioré permettant de consulter facilement les services et les rendez-vous.
 - Une nouvelle section d'aide contenant des liens directs vers les sections de soutien de notre site.
 - Une connexion directe à notre outil de clavardage (en anglais seulement) afin que les clients n'aient pas à quitter l'outil libre-service pour poser une question au moyen du clavardage ou pour obtenir notre numéro de téléphone.
 - Un nouveau lien direct avec l'option d'échange de chaîne qui permet à notre clientèle d'accéder et de gérer cette option lorsqu'ils sont connectés à Mon compte.
 - Une nouvelle option de changement de compte sur la page principale permettant au client de sélectionner un autre de ses comptes sans avoir à se déconnecter de l'outil de gestion de factures.
- Nous procédons présentement à une évaluation de notre site web public pour en améliorer la navigation.
- Nous avons apporté des améliorations à notre fonction de clavardage, pour que les clients puissent trouver des solutions par eux-mêmes, faire des demandes de solde et accéder aux détails de leurs rendez-vous.

- Nous avons lancé un nouvel outil de gestion de factures plus accessible permettant aux clients d'accéder à leurs comptes de services mobiles. Voici les fonctionnalités d'accessibilité qu'il comprend :
 - Une police de caractères plus grande et une palette de couleurs contrastées qui facilitent la lecture sans avoir à manipuler les paramètres d'affichage.
 - Un processus d'ajout et de suppression d'options de voyage (comme les trousseaux de voyage et l'option Voyagez en paix).
 - Un processus simplifié pour la mise en place et la gestion des paiements préautorisés, qui demande désormais moins de clics.
 - Un nouveau tableau de bord qui donne une vue d'ensemble des lignes associées au compte et de leur utilisation.

Les TIC internes

Nos employés 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 disponibles dans les logiciels utilisés et la difficulté de navigation de nos systèmes de communication internes.

Avancées dans la prévention ou la suppression des obstacles au niveau des TIC internes

- Nous avons ajouté des vidéos informatives à la nouvelle page web interne sur l'accessibilité d'Eastlink pour décrire les options d'accessibilité disponibles dans notre logiciel. Nous y avons aussi inclus des vidéos explicatives de certains outils disponibles sur Microsoft 365 comme le lecteur immersif, la lecture à voix haute et la dictée.

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 au niveau des 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

- En janvier 2024, une formation sur l'accessibilité a été dispensée à tous les employés d'Eastlink. Deux cours obligatoires portaient sur le service client accessible et sur la communication accessible. Un cours supplémentaire facultatif est également proposé.

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

Comme nous continuons d'offrir diverses 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 liés à l'acquisition de biens, de services et d'installations

- En 2024, nous entamerons une révision de nos processus internes d'acquisition afin de faire ressortir les exigences à respecter en matière d'accessibilité pour ensuite les intégrer au processus.

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 à tous les Canadiens. 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 liés 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.
- Nous avons placé les informations sur les réductions de tarifs entourant l'accessibilité mobile à un endroit plus visible sur la page des services d'accessibilité de notre site web afin d'accroître leur visibilité et de les faire connaître davantage.

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 2024.

- Services 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 en vertu de 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, de manière accessible.
- 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.

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 voie alternative pour entrer en contact avec le service client.
- Rendre notre centre d'appel accessible aux personnes avec des limitations en :
 - formant les représentants du service à la clientèle sur le traitement de demandes provenant de clients ayant des limitations;
 - informant les représentants du service à la clientèle de l'étendue des produits et services destinés 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 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 d'essai 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 format alternatif si une personne ayant des limitations le demande.
- Indiquer clairement sur notre site web les produits et services sans fil spécifiques à l'accessibilité qui sont disponibles.

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 format alternatif 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 (incluant 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 des formats alternatif s'il y a lieu.