

eastlink

Plan sur l'accessibilité d'Eastlink

2023 — 2026

TABLE DES MATIÈRES

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX.....	3
CONSULTATIONS	4
L'EMPLOI	5
<i>État actuel.....</i>	<i>5</i>
<i>Obstacles et pistes d'amélioration.....</i>	<i>5</i>
<i>Actions relatives à l'emploi.....</i>	<i>5</i>
L'ENVIRONNEMENT BÂTI.....	6
LIEUX DE TRAVAIL.....	6
<i>État des lieux.....</i>	<i>6</i>
<i>Obstacles et pistes d'amélioration.....</i>	<i>6</i>
<i>Actions relatives aux lieux de travail.....</i>	<i>6</i>
MAGASINS	7
<i>État des lieux.....</i>	<i>7</i>
<i>Obstacles et pistes d'amélioration.....</i>	<i>7</i>
<i>Actions relatives aux magasins.....</i>	<i>7</i>
LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC)	7
LES TIC EXTERNES	7
<i>État actuel.....</i>	<i>7</i>
<i>Obstacles et pistes d'amélioration.....</i>	<i>8</i>
<i>Actions relatives aux TIC externes.....</i>	<i>8</i>
LES TIC INTERNES	8
<i>État actuel.....</i>	<i>8</i>
<i>Obstacles et pistes d'amélioration.....</i>	<i>8</i>
<i>Actions relatives aux TIC internes.....</i>	<i>9</i>
LES COMMUNICATIONS AUTRES QUE LES TIC.....	9
<i>État actuel.....</i>	<i>9</i>
<i>Obstacles et pistes d'amélioration.....</i>	<i>9</i>
<i>Actions relatives aux communications autres que les TIC.....</i>	<i>10</i>
L'ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS.....	10
<i>État actuel.....</i>	<i>10</i>
<i>Obstacles et pistes d'amélioration.....</i>	<i>10</i>
<i>Actions relatives à l'approvisionnement en biens et en services.....</i>	<i>10</i>
LA CONCEPTION ET LA PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES.....	10
<i>État actuel.....</i>	<i>10</i>
<i>Les services et équipements de télévision disposent de plusieurs fonctionnalités d'accessibilité, notamment :.....</i>	<i>10</i>
<i>Obstacles et pistes d'amélioration.....</i>	<i>11</i>
<i>Actions relatives à la conception et à la prestation de programmes et de services.....</i>	<i>11</i>
LE TRANSPORT	11
EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES	12
SERVICES DE TÉLÉVISION — CONDITIONS DE LICENCE DU CRTC RÉGISSANT LES SERVICES DE TÉLÉVISION D'EASTLINK À SUDBURY	12
<i>Service de télévision.....</i>	<i>12</i>
Produit.....	12

Télévision communautaire d'Eastlink.....	12
Site web.....	12
Service à la clientèle.....	12
<i>Services de vidéo à la demande</i>	13
Produit.....	13
SERVICES DE TÉLÉVISION — ORDONNANCES D'EXEMPTION DE RADIODIFFUSION APPLICABLES AUX SERVICES DE TÉLÉVISION D'EASTLINK EN DEHORS DE NOS SERVICES BASÉS À SUDBURY.....	13
Produit.....	13
Service à la clientèle.....	13
SERVICES DE TÉLÉVISION — CONDITIONS DE LICENCE DU CRTC RÉGISSANT LES SERVICES DE TÉLÉVISION D'EASTLINK À SUDBURY.....	14
Produit.....	14
SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS — CONDITIONS DE SERVICE ET RÉGLEMENTATIONS DU CRTC EN VERTU DE LA LOI SUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS.....	14
<i>Général</i>	14
Financier.....	14
Site web.....	14
Service à la clientèle.....	14
<i>Services sans fil</i>	15
Produit.....	15
Service à la clientèle.....	15
<i>Internet</i>	15
Service à la clientèle.....	15
<i>Téléphone</i>	16
Produit.....	16
ANNEXE A	17
PRINCIPES D'ACCESSIBILITÉ.....	17

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Animée par une philosophie d'écoute, d'apprentissage et d'innovation, la compagnie 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, 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 d'enseignement). Nous employons d'un bout à l'autre du pays plus de 1 300 personnes, qui toutes partagent notre 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 nos employés.

L'une des premières étapes vers une entreprise sans obstacles est l'élaboration de notre Plan sur l'accessibilité, qui permet de faire connaître et d'expliquer nos intentions entourant les changements prévus dans les polices et procédures afin d'avoir l'assurance que notre personnel et nos clients sont traités avec dignité et respect.

Le Plan sur l'accessibilité d'Eastlink est fondé sur les principes énoncés dans la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (reproduits en annexe A). Ces principes ont structuré notre plan pour reconnaître, éliminer et prévenir les obstacles en matière d'accessibilité dans les domaines prioritaires suivants :

- 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 reçoit les commentaires, prépare des plans d'action pour y répondre, et met le plan d'accessibilité à jour. Communiquez avec nous pour nous faire part de vos commentaires, demander des versions accessibles du plan d'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

Pour préparer notre Plan sur l'accessibilité, nous avons consulté des personnes ayant des limitations, notamment des membres du personnel et des organismes de défense de ces personnes. Nous avons également participé à des séances de consultation virtuelles, fait circuler un sondage parmi nos employés, et envoyé des lettres aux groupes qui représentent leurs intérêts en leur demandant de nous transmettre leurs commentaires.

Notre approche de consultation s'est déclinée ainsi :

- En août 2022, Eastlink a participé à des consultations de l'industrie qui avaient été organisées par l'Association canadienne des télécommunications pour identifier les obstacles auxquels font face les personnes ayant des limitations lorsqu'elles accèdent aux services Internet, de télévision, et de téléphonie résidentielle et mobile. Ces consultations ont inclus des sondages auprès des personnes ayant des limitations et auprès des groupes de défense, puisqu'on souhaitait recueillir de l'information et des témoignages sur leur expérience avec les prestataires de services. Une séance virtuelle a ensuite été tenue pour discuter des résultats.
- Les participants étaient invités à remplir un sondage à choix multiple en français ou en anglais. Ils pouvaient envoyer leurs réponses par écrit, ou en format audio ou vidéo. Ils pouvaient aussi répondre en langue des signes québécoise (LSQ) ou en langue des signes américaine (ASL). Les séances virtuelles se sont déroulées en français et en anglais, avec interprétation simultanée en ASL/LSQ et services CART (traduction en temps réel des communications) sur demande.
- En janvier 2023, Eastlink a mené un sondage anonyme auprès des membres de son personnel. Les employés étaient invités à signaler les obstacles remarquables ou vécus au travail. Les questions portaient sur leur expérience au travail (traitement, gestion, égalité des chances), avec les outils et logiciels, avec l'équipement de soutien, ainsi qu'au niveau de l'aménagement et des accommodements, de l'éducation et de la sensibilisation. Des formats et des moyens alternatifs de répondre étaient disponibles sur demande.
- En janvier 2023, Eastlink a envoyé des lettres aux groupes représentant les intérêts des personnes ayant des limitations, afin de prendre leur avis sur les obstacles rencontrés dans nos boutiques et dans nos bureaux, de même que sur les interactions avec les membres de notre équipe.

Ces consultations nous ont donné une meilleure compréhension des obstacles présents concernant l'accessibilité de nos services et sur nos lieux de travail, ce qui a permis de trouver des pistes pour aplanir ces obstacles. Nous détaillons ci-après nos constats et les actions que nous voulons poser pour chacun des domaines prioritaires évalués.

L'EMPLOI

L'identification et la suppression des obstacles liés à l'emploi nous aideront à offrir des possibilités d'emploi égales pour tous. Nous voulons nous assurer de fournir et de maintenir un lieu de travail accueillant et inclusif où tous peuvent participer.

État actuel

À Eastlink, nous déployons de nombreux efforts pour avoir une main-d'œuvre diversifiée. Nous travaillons en collaboration avec plusieurs organisations pour nous attaquer aux obstacles à l'emploi et ainsi accroître l'embauche de personnes ayant des limitations. Ces organisations proposent des programmes de soutien et d'accessibilité qui facilitent l'inclusion et permettent de donner les mêmes chances aux personnes qui font face à des obstacles.

Nous voulons aussi nous assurer que notre processus d'embauche est accessible à tous, peu importe leur profil ou leurs besoins. Nous encourageons les candidats à s'identifier comme étant une personne ayant des limitations ou ayant des besoins en matière d'accessibilité pendant le processus de demande d'emploi. Les personnes sélectionnées pour passer en entrevue sont informées que des accommodements sont possibles sur demande et que l'entreprise s'organise pour offrir les accommodements raisonnables appropriés.

À Eastlink, tous les membres du personnel ont accès à un programme d'aide aux employés (incluant la famille). Ils peuvent donc profiter d'une aide confidentielle prodiguée par des professionnels qualifiés sur certains enjeux professionnels et familiaux les concernant directement ou pouvant affecter un membre de leur famille.

Obstacles et pistes d'amélioration

Nous remarquons présentement un manque de connaissance et de sensibilisation quant aux outils et accommodements disponibles au travail en matière d'accessibilité, ce qui confirme la nécessité de renforcer l'éducation et la sensibilisation.

Actions relatives à l'emploi

- Développer une section dédiée à notre Plan sur l'accessibilité sur notre intranet, en y intégrant des ressources et outils destinés aux membres du personnel ayant des limitations ou présentant des besoins en matière d'accessibilité, et en fournissant la possibilité d'envoyer des suggestions anonymes sur les obstacles repérés au travail.
- Augmenter la sensibilisation à tous les niveaux de gestion par le biais de formations et ateliers obligatoires pour tous les gestionnaires, afin que les employés ayant des limitations se sentent soutenus dans leur travail, leur performance et leurs aspirations professionnelles.
- Améliorer les communications relatives au programme d'aide aux employés pour s'assurer que les membres du personnel connaissent cette ressource.

- Préparer et donner des formations annuelles à notre équipe d'acquisition de talents et nos gestionnaires à l'embauche afin de faire la promotion de pratiques favorisant l'inclusion et l'accessibilité.
- Faire grandir les partenariats déjà établis et élargir les activités de sensibilisation afin de promouvoir le recrutement de personnes ayant des limitations.
- En s'appuyant sur les réflexions de notre comité d'équité en matière d'emploi, les résultats de notre sondage auprès du personnel et les consultations de l'industrie, réévaluer notre processus et nos systèmes de recrutement et d'intégration afin de nous assurer que les candidats ayant des limitations bénéficient de chances égales.

L'ENVIRONNEMENT BÂTI

À Eastlink, l'environnement bâti correspond à nos lieux de travail physique (ex. bureaux, studios de télévision) ainsi qu'à nos magasins. Nous nous engageons à assurer l'accessibilité de nos installations.

Lieux de travail

Nos lieux de travail, répartis d'un océan à l'autre, sont conçus pour répondre à diverses fonctions d'entreprise. Il s'agit surtout de bureaux et de stations de télévision communautaire.

État des lieux

Comme nous avons plusieurs lieux de travail, les aménagements en matière d'accessibilité varient d'un bâtiment à l'autre, selon divers facteurs comme leur âge, les rénovations récemment effectuées, et le propriétaire de l'immeuble.

Obstacles et pistes d'amélioration

L'inaccessibilité de certains espaces, notamment des entrées de toilettes, stationnements, salles de réunion, cuisines et espaces communs, a été signalée comme obstacle à régler.

Actions relatives aux lieux de travail

- Continuer à identifier les difficultés dans les immeubles et les lieux de travail en collaboration avec les gestionnaires des installations et des bâtiments, et prioriser les demandes qui amélioreront l'accessibilité.
- S'assurer que les salles de réunion et les espaces communs sont exempts de tout obstacle physique et faciles d'accès.
- Appliquer les bonnes pratiques en matière d'accessibilité dans la création de tout nouvel espace de travail et la rénovation des espaces existants.

Magasins

Eastlink possède plus de 25 points de vente dans sept provinces. Les clients peuvent s'y rendre pour se renseigner sur nos services, en acheter ou les modifier, et pour obtenir du soutien sur leurs services.

État des lieux

Nous avons récemment rénové quelques-uns de nos magasins, avec l'accessibilité en tête, afin de créer un espace ouvert sans barrières architecturales.

Obstacles et pistes d'amélioration

On a remarqué un manque d'endroits où s'asseoir pour les clients ayant des limitations au niveau de la mobilité. De plus, les tablettes numériques servant à signer des contrats et les comptoirs de service sont souvent trop hauts, et l'aménagement un peu trop à l'étroit rend les déplacements ardu dans certaines boutiques.

Actions relatives aux magasins

- Effectuer une évaluation de chaque magasin pour s'assurer que des sièges appropriés et adéquats s'y trouvent.
- Effectuer une évaluation des magasins moins récents afin de faire les ajustements nécessaires pour répondre aux besoins d'accessibilité de notre clientèle.
- Continuer de suivre l'évolution des exigences et besoins en matière d'accessibilité dans la conception de nouvelles structures, en se basant sur les apprentissages précédents.

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

Les clients peuvent communiquer avec Eastlink par différents moyens grâce aux TIC. Nous voulons nous assurer de répondre aux besoins de communications de nos clients et employés qui ont des limitations sur le plan de l'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.

État actuel

Nous avons une page dédiée aux informations concernant les [services d'accessibilité](#). Notre équipe de contenu web est formée sur la question de l'accessibilité dans la conception de sites web et s'assure que le nôtre soit conforme aux directives d'accessibilité des contenus web (WCAG) 2.0, niveau AA.

Si un format alternatif est demandé pour une personne ayant des besoins en matière d'accessibilité, Eastlink rendra ledit format accessible rapidement.

Obstacles et pistes d'amélioration

Les obstacles suivants ont été identifiés concernant les communications avec les prestataires de service :

- Les sites web sont difficiles à naviguer et ne sont pas entièrement accessibles, ce qui complique passablement la recherche dans les options offertes, particulièrement avec les lecteurs d'écran. On nous a fait remarquer que les sites web étaient trop chargés, et que les informations et le langage étaient parfois assez complexes.
- Les centres d'appel sont souvent dotés d'un système de réponse vocale interactive complexe, mal adapté aux personnes ayant des handicaps intellectuels ou des limitations sur le plan des communications.
- Une personne ayant un trouble cognitif prend souvent plus de temps pour composer un message lors d'une discussion en ligne, ce qui peut entraîner une fin prématurée de la discussion par clavardage. Des gens nous ont fait remarquer que les agents ou robots gérant le clavardage utilisent parfois un langage compliqué ou exigeant un niveau de lecture que l'utilisateur ne possède pas. Et parfois, la rigidité des plateformes utilisées nuit à la fluidité de l'interaction.

Actions relatives aux TIC externes

- Travailler avec les fournisseurs pour lancer de nouveaux outils de gestion des factures permettant aux clients d'accéder à leurs comptes, et garantir leur accessibilité.
- Examiner notre système de réponse vocale interactive afin d'améliorer son accessibilité.
- Trouver des moyens d'améliorer et de simplifier la navigation sur notre site web.

Les TIC internes

Nous communiquons avec nos employés en utilisant un intranet, des plateformes d'apprentissage et des produits Microsoft comme Teams et Outlook.

État actuel

Eastlink utilise à l'interne des plateformes logicielles offrant diverses fonctionnalités d'accessibilité. Nous continuerons de veiller à ce que les plateformes et applications utilisées par les employés soient accessibles.

Obstacles et pistes d'amélioration

Nos sondages auprès du personnel ont permis d'identifier les obstacles entourant certains de nos systèmes de communication internes. Les voici :

- La taille de police utilisée dans nos communications internes est trop petite.
- Certaines de nos plateformes logicielles utilisées à l'interne sont complexes, ce qui les rend difficiles à naviguer.

- Les options d'accessibilité disponibles dans les logiciels actuels sont peu connues.
- Les employés se retrouvent à acheter à leurs frais l'équipement requis pour répondre à leurs besoins en matière d'accessibilité.

Actions relatives aux TIC internes

- Poursuivre l'analyse des plateformes de communication utilisées à l'interne afin de les ajuster lorsque requis pour garantir l'accessibilité générale.
- Prendre des mesures pour évaluer l'accessibilité de nos pages intranet conformément aux normes WCAG 2.0, niveau AA.
- Faire connaître les options d'accessibilité disponibles dans nos logiciels et outils.

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.

État actuel

Eastlink utilise un langage simple dans ses Conditions de service, sa correspondance avec la clientèle et ses contrats de service.

Obstacles et pistes d'amélioration

Les obstacles qui suivent ont été identifiés concernant la communication avec nos prestataires de service :

- Souvent, les employés ne savent pas comment aborder les personnes ayant des besoins en matière d'accessibilité ni comment communiquer avec elles, autant dans les interactions avec des individus ayant recours à des intervenants ou à des interprètes que pour l'utilisation de services de relais (notamment par vidéo).
- Les techniciens qui font l'installation ne savent pas forcément comment communiquer avec une personne présentant des besoins en matière d'accessibilité lorsque vient le temps de leur expliquer comment utiliser les appareils, ce qui peut devenir frustrant et prendre du temps.
- Certaines personnes qui préfèrent communiquer d'une manière précise pour répondre à leurs besoins en matière d'accessibilité peuvent avoir l'impression que nous ne sommes pas prêts à les accueillir. Par exemple, des clients qui préfèrent se rendre en magasin, car cela leur offre une meilleure flexibilité dans la communication, peuvent se faire dire qu'ils doivent appeler pour effectuer une tâche donnée.

Actions relatives aux communications autres que les TIC

Afin de réduire les obstacles actuels, nous allons :

- Élaborer d'ici décembre 2023 des supports de formation en matière de communication accessible (des formations spécialisées pour les agents de première ligne, les opérations de vente au détail et sur le terrain, et une formation de sensibilisation générale pour tous les autres).
- Donner d'ici mars 2024 ces formations.

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

L'acquisition de biens et de services englobe les différentes manières dont Eastlink intègre les considérations d'accessibilité dans ses processus d'approvisionnement. Nous continuerons à veiller à ce que les exigences en matière d'accessibilité soient prises en considération tout au long de ce processus.

État actuel

Eastlink utilise une grande variété de technologies et logiciels à l'interne, de même que des appareils et de l'équipement qui alimentent et soutiennent les services de télécommunications que nous offrons au public.

Obstacles et pistes d'amélioration

Nous reconnaissons la présence d'obstacles actuellement dans nos processus d'approvisionnement et qu'il se peut que nous ne respectons pas toutes les normes en matière d'accessibilité.

Actions relatives à l'approvisionnement en biens et en services

- Examiner les processus internes d'approvisionnement pour identifier les exigences d'accessibilité et s'assurer qu'elles sont intégrées à nos processus.
- S'assurer de sensibiliser nos fournisseurs (anciens et nouveaux) aux exigences en matière d'accessibilité.

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. Nous continuerons d'éliminer les obstacles et d'améliorer l'accessibilité de nos programmes et services.

État actuel

Les services et équipements de télévision disposent de plusieurs fonctionnalités d'accessibilité, notamment :

- La vidéo description.
- Une télécommande qui peut activer la vidéo description à l'aide d'un seul bouton.

- Notre service DVR Maestro qui dispose d'une fonction permettant d'obtenir un guide vocal.
- Notre service DVR TiVo qui dispose d'un guidage vocal par simple pression d'un bouton et d'une vidéo décrite.
- La possibilité d'avoir la télécommande Pulse qui propose une configuration simple et une télécommande simplifiée avec moins de boutons, des fonctionnalités utiles et du texte écrit plus gros.

Des options en matière de décodeur et de télécommande qui sont disponibles pour toute la clientèle qui possède un forfait télé, peu importe sa nature.

Les personnes présentant des besoins en matière d'accessibilité sont admissibles aux forfaits de mobilité associés. En outre, les clients ayant des besoins en matière d'accessibilité qui s'inscrivent à l'avance auprès de Eastlink peuvent utiliser le service T9-1-1 permettant au client de clavarder avec un opérateur du 9-1-1 pour de l'assistance.

Obstacles et pistes d'amélioration

Les obstacles suivants ont été identifiés en matière de conception et livraison de programmes et services par les prestataires de services de télécommunications :

- Souvent, les employés de première ligne ne connaissent pas les plans d'accessibilité, les fonctionnalités et les services disponibles. Il n'est pas rare qu'un client doive s'adresser à plusieurs services ou personnes pour arriver à obtenir des informations au sujet des plans d'accessibilité disponibles.
- Il arrive que les employés saisissent mal quels services ou fonctionnalités sont susceptibles d'intéresser les clients ayant des besoins en matière d'accessibilité, ce qui les empêche de les conseiller au mieux pour choisir les services répondant à leurs besoins.
- Certains techniciens ne connaissent pas les fonctionnalités d'accessibilité offertes et ne peuvent donc pas montrer au client comment les utiliser lors de l'installation.
- Les personnes ayant des limitations au niveau de la dextérité ou présentant une déficience visuelle peuvent avoir de la difficulté à utiliser les équipements dotés de petits boutons ou comportant des petits caractères.

Actions relatives à la conception et à la prestation de programmes et de services

- Préparer et donner des formations destinées aux agents de première ligne afin de les sensibiliser à notre offre de services en matière d'accessibilité.
- Développer le matériel marketing adéquat pour éduquer les clients sur les options relatives à l'accessibilité et les caractéristiques de nos produits et services.
- À partir de 2023-2024, consulter annuellement les personnes ayant des limitations sur nos offres de services mobiles accessibles pour vérifier l'efficacité de notre travail au niveau de la promotion et de la formation à cet égard.

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 en vigueur depuis le 1^{er} mai 2023.

Services de télévision — Conditions de licence du CRTC régissant les services de télévision d'Eastlink à Sudbury

Service de télévision

Produit

- Déposer un rapport annuel auprès du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) contenant les informations suivantes :
 - La disponibilité des décodeurs et des télécommandes accessibles ;
 - La pénétration des décodeurs et des télécommandes accessibles ;
 - Le nombre de demandes relatives à l'accessibilité ayant été reçues et gérées.
- Offrir au moins un moyen simple d'accéder à la vidéodescription ne nécessitant que peu ou pas d'acuité visuelle.

Télévision communautaire d'Eastlink

- Sous-titrer l'entièreté de la programmation originale de langue française et anglaise produite par Eastlink d'ici le 31 août 2025.
- Rendre l'audiodescription disponible pour l'entièreté des éléments clés des programmes d'information (reproduction vocale des principaux éléments textuels, graphiques et images fixes, tels que les numéros de téléphone, les informations boursières ou les cartes météorologiques affichées à l'écran).
- Donner la formation nécessaire aux animateurs et aux producteurs concernant la fourniture de l'audiodescription.

Site web

- Faire la promotion de l'information entourant nos produits et services spécifiques destinés aux personnes ayant des besoins en matière d'accessibilité, 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.

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 besoins en matière d'accessibilité 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.
- Communiquer avec la clientèle en utilisant un langage simple.
- Remettre gracieusement une copie du contrat dans un format alternatif, si une personne ayant des limitations le demande.
- Offrir une période d'essai de 30 jours civils à toute personne qui s'identifie comme ayant des limitations ou qui indique qu'un membre de son ménage qui bénéficiera du service a des besoins en matière d'accessibilité. Durant cette période d'essai, le client peut annuler son contrat sans pénalité ni frais d'installation ou autres frais s'il retourne aussi tout cadeau venu avec l'achat de même que l'équipement fourni par le prestataire de services, à un état comme neuf, et avec l'emballage d'origine, si applicable.

Services de vidéo à la demande

Produit

- Sous-titrer l'entièreté de nos émissions en français et en anglais lors de l'utilisation de notre service de vidéo à la demande (sauf pour la télévision communautaire d'Eastlink).
- Se conformer aux normes de qualité du CRTC en matière de sous-titrage codé.
- Mettre en place un système de surveillance pour s'assurer que le sous-titrage est transmis correctement.

Services de télévision — Ordonnances d'exemption de radiodiffusion applicables aux services de télévision d'Eastlink en dehors de nos services basés à Sudbury

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.

Service à la clientèle

- Communiquer avec les clients en utilisant un langage simple.
- Remettre gracieusement une copie du contrat dans un format alternatif, si une personne en besoin le demande.
- Offrir une période d'essai de 30 jours civils à toute personne qui s'identifie comme ayant des limitations ou qui indique qu'un membre de son ménage qui bénéficiera du service a des besoins en matière d'accessibilité. Durant cette période d'essai, le client peut annuler son contrat sans pénalité ni frais d'installation ou autres frais, s'il retourne aussi tout cadeau venu

avec l'achat de même que l'équipement fourni par le prestataire de services, à un état comme neuf, et avec l'emballage d'origine, si applicable.

Services de télévision — Conditions de licence du CRTC régissant les services de télévision d'Eastlink à Sudbury

Produit

- Fournir l'équipement, les logiciels ou toute autre technologie qui permet aux personnes aveugles, malvoyante ou ayant des limitations au niveau de la motricité fine d'avoir accès au service de télévision de Eastlink.
- Diffuser AMI-audio sur une chaîne audio et AMI-Télé et AMI-TV sur nos services de base.

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 sur l'étendue des produits et services destinés aux personnes ayant des limitations ;
 - en rendant notre réponse vocale interactive accessible.

- Remettre gracieusement une copie papier de la facture, si une personne en besoin en matière d'accessibilité le demande parce que la facture électronique n'est pas accessible pour elle.

Services 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 en situation de 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 moyenne ou sévère.
- 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 en besoin en matière d'accessibilité 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.

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 en besoin en matière d'accessibilité.
- Remettre gracieusement une copie du contrat, un résumé des renseignements essentiels et tous les autres documents pertinents dans un format alternatif, si une personne en situation de limitations le demande.

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 en besoin en matière d'accessibilité.
- Remettre gracieusement une copie du contrat, un résumé des renseignements essentiels et tous les autres documents pertinents dans un format alternatif, si une personne en situation de 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.

Annexe A

PRINCIPES D'ACCESSIBILITÉ

Le plan d'accessibilité d'Eastlink tient compte des principes d'accessibilité énoncés dans la section six de la Loi canadienne sur l'accessibilité.

- a) le droit de toute personne à être traitée avec dignité, quels que soient ses limitations ;
- b) le droit de toute personne à l'égalité des chances d'épanouissement, peu importe ses limitations ;
- c) le droit de toute personne à un accès exempt d'obstacles et à une participation pleine et égale dans la société, quels que soient ses limitations ;
- d) le droit de toute personne d'avoir concrètement la possibilité de prendre des décisions pour elle-même, avec ou sans aide, quels que soient ses limitations ;
- e) le fait que les lois, politiques, programmes, services et structures doivent tenir compte des handicaps des personnes, des différentes façons dont elles interagissent au sein de leurs environnements ainsi que des formes multiples et intersectionnelles de discrimination et de marginalisation vécues par celles-ci ;
- f) le fait que les personnes avec des besoins en matière d'accessibilité doivent participer à l'élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures ;
- g) l'élaboration et la révision de normes d'accessibilité et la prise de règlements doivent être faites dans l'objectif d'atteindre le niveau d'accessibilité le plus élevé qui soit pour les personnes avec des limitations.