

eastlink

Plan sur l'accessibilité d'Eastlink

2026 - 2028

TABLE DES MATIÈRES

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	3
CONSULTATIONS.....	4
RÉTROACTIONS.....	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>6</i>
L'ENVIRONNEMENT BÂTI	6
LIEUX DE TRAVAIL	6
<i>État actuel.....</i>	<i>6</i>
<i>Obstacles et pistes d'amélioration</i>	<i>7</i>
<i>Actions relatives aux lieux de travail.....</i>	<i>7</i>
MAGASINS.....	7
<i>État actuel.....</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).....	8
TIC EXTERNES.....	8
<i>État actuel.....</i>	<i>8</i>
<i>Obstacles et pistes d'amélioration</i>	<i>8</i>
<i>Actions relatives aux TIC externes.....</i>	<i>9</i>
TIC INTERNES	9
<i>État actuel.....</i>	<i>9</i>
<i>Obstacles et pistes d'amélioration</i>	<i>9</i>
<i>Actions relatives aux TIC internes.....</i>	<i>9</i>
LES COMMUNICATIONS, AUTRES QUE LES TIC	10
<i>État actuel.....</i>	<i>10</i>
<i>Obstacles et pistes d'amélioration</i>	<i>10</i>
<i>Actions relatives aux communications autres que les TIC.....</i>	<i>10</i>
L'ACQUISITION DE BIENS ET DE SERVICES	10
<i>État actuel.....</i>	<i>11</i>
<i>Obstacles et pistes d'amélioration</i>	<i>11</i>
<i>Actions relatives à l'acquisition de biens et de services.....</i>	<i>11</i>
LA CONCEPTION ET LA PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES	11
<i>État actuel.....</i>	<i>11</i>
<i>Obstacles et pistes d'amélioration</i>	<i>12</i>

<i>Actions relatives à la conception et à la prestation de programmes et de services</i>	12
LE TRANSPORT	12
EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES	12
SERVICES DE TÉLÉVISION — ORDONNANCES D'EXEMPTION DE RADIODIFFUSION APPLICABLES AUX SERVICES DE TÉLÉVISION D'EASTLINK.....	12
<i>Produits</i>	12
Services de télécommunications — Conditions de service et réglementations du CRTC en vertu de la Loi sur les télécommunications	13
<i>Général</i>	13
Financier	13
Site Web.....	13
Service à la clientèle	13
<i>Service sans fil</i>	13
Produit	13
Service à la clientèle	14
<i>Internet</i>	14
Service à la clientèle	14
<i>Téléphone</i>	15
Produit	15
ANNEXE A	16
PRINCIPES D'ACCESSIBILITÉ.....	16

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Eastlink est une compagnie qui propose de multiples services (Internet haute vitesse, télévision, téléphonie, données, sécurité et solution domotiques) dans sept provinces canadiennes, 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 aux attentes de notre clientèle et de notre personnel.

Chez Eastlink, nous avons à cœur d'améliorer l'accessibilité dans tous les aspects de notre entreprise, car nous comprenons que l'accessibilité est une démarche qui évolue constamment.

Notre plan sur l'accessibilité 2026-2028 a été élaboré en tenant compte de notre engagement à créer un environnement inclusif et équitable pour notre clientèle et notre personnel. Ce plan détaille les démarches visant à faire connaître et à mettre en place des politiques et procédures garantissant un environnement où le personnel et la clientèle sont traités avec respect et dignité.

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 sur l'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 : eastlink.ca/about/accessibility-services
- (d) Courrier :
Accessibility
Eastlink
PO Box 8660, Station A
Halifax (N.-É.) B3K 5M3

CONSULTATIONS

Nous encourageons les personnes ayant des besoins en matière d'accessibilité, qu'il s'agisse de membres du personnel, de clients ou d'organismes de défense des droits, à nous faire part de leurs commentaires. Ceux-ci sont précieux pour nous, car ils nous permettent de déterminer les obstacles subsistants et de mesurer les progrès accomplis dans les secteurs prioritaires visés par la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Voici les actions posées dans le cadre de notre approche continue en matière d'engagement :

En 2025, l'équipe responsable de l'accessibilité a effectué des représentations dans l'ensemble de la compagnie afin de réitérer notre volonté de déterminer les obstacles, de les éliminer et de les prévenir, tant en milieu de travail que dans nos programmes et services.

En juillet 2025, un sondage sur l'équité en matière d'emploi a été effectué, afin de recueillir les commentaires des membres du personnel sur la diversité, l'équité, l'inclusion et l'accessibilité au sein de la compagnie. Ce sondage portait sur le recrutement, la sélection et l'embauche, ainsi que sur les procédures et politiques entourant les accommodements et l'accessibilité. La formation, les pratiques relatives aux promotions et le perfectionnement du personnel ont aussi été examinés, afin de déterminer les obstacles à la participation équitable à l'emploi et de les aplanir. Les commentaires recueillis grâce à ce sondage soutiennent nos efforts visant à favoriser un milieu de travail plus inclusif, équitable et accessible.

En octobre 2025, des membres du personnel d'Eastlink ont aussi participé à des consultations virtuelles menées par l'Association canadienne des télécommunications. Ces rencontres ont été tenues conjointement avec des personnes ayant des besoins en matière d'accessibilité et des organismes de défense de leurs droits, afin de déterminer les obstacles auxquels elles font face lors de l'utilisation de nos services de téléphonie mobile, tout en soulignant les progrès des dernières années. 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.

Les différents échanges avec ces organismes nous ont permis de recueillir des commentaires sur les progrès des trois dernières années et d'identifier d'autres pistes d'améliorations.

RÉTROACTIONS

Grâce à nos mécanismes de rétroaction, nous avons instauré un environnement qui encourage le personnel et la clientèle à nous aider à cibler les secteurs où l'accessibilité peut être améliorée et où des obstacles persistent.

Au cours de la dernière année, nous avons reçu 66 demandes en lien avec l'accessibilité. Ces dernières concernaient les rabais sur les services mobiles pour les personnes ayant des limitations, les factures papier imprimées en plus gros caractères, les télécommandes accessibles et les lecteurs d'écran pour consulter les factures.

Nous continuons d'encourager le personnel et la clientèle à exprimer leurs préoccupations et à nous faire part de leurs commentaires alors que nous poursuivons notre cheminement vers une prestation de

services accessible et une culture de travail où chaque membre du personnel se sent valorisé et soutenu.

L'EMPLOI

Chez Eastlink, nous avons à cœur de créer un environnement de travail inclusif, où chaque individu peut participer. L'identification des obstacles pour les membres du personnel, ainsi que leur élimination, permet à chaque personne d'avoir les mêmes possibilités d'emploi.

État actuel

Eastlink s'allie à différents organismes afin de mettre en place des programmes inclusifs et accessibles, permettant de renforcer les capacités d'inclusion et de rétablir l'équité pour les personnes qui rencontrent des obstacles. Notre objectif est d'éliminer les obstacles à l'emploi de manière proactive et de favoriser la diversité au sein de notre effectif.

Nous encourageons les candidates et 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. Nous voulons aussi nous assurer que notre processus d'embauche est accessible à tous, peu importe leur profil ou leurs besoins.

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

L'institut national canadien pour les aveugles (INCA) a organisé deux rencontres importantes de sensibilisation sur les déficiences visuelle : une destinée à notre équipe Personnes et Culture et à notre comité d'équité en matière d'emploi et une autre à l'intention de l'équipe de gestion du secteur des ventes. On y a présenté les principaux mythes, les bonnes pratiques en matière d'étiquettes, les considérations relatives au lieu de travail et des techniques efficaces de guide. On y a également prodigué des conseils sur le recrutement inclusif, les mesures d'adaptation courantes en milieu de travail, ainsi qu'un aperçu des ressources et du bassin de talents accessibles aux équipes de recrutement. En outre, ces séances ont permis aux personnes participantes de faire des apprentissages précieux et de se doter de stratégies concrètes pour favoriser l'accessibilité et l'inclusion au sein de notre organisme.

Obstacles et pistes d'amélioration

La formation et la sensibilisation à l'égard des outils et des accommodements offerts pour favoriser l'accessibilité en milieu de travail demeurent des éléments clés de notre Plan sur l'accessibilité.

Actions relatives à l'emploi

- Notre intranet comprend maintenant une page dédiée à notre Plan sur l'accessibilité, où l'on retrouve des ressources et des outils destinés aux membres du personnel ayant des limitations ou présentant des besoins en matière d'accessibilité. Nous nous assurerons que les informations qu'elle contient continuent d'être pertinentes et utiles.
- Nous poursuivons notre engagement envers les employés ayant des limitations afin de les soutenir dans leur travail, leur performance et leurs aspirations professionnelles, en augmentant la sensibilisation et la formation destinée aux cadres.
- Soutenir la diffusion d'informations relatives au programme d'aide aux employés pour nous assurer que les membres du personnel connaissent cette ressource offerte pour eux-mêmes et pour leur famille.
- 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 lors des processus d'embauche.
- Renforcer les partenariats déjà établis et élargir les activités de sensibilisation afin de promouvoir le recrutement de personnes ayant des limitations.
- Améliorer notre processus et nos systèmes de recrutement et d'intégration afin de nous assurer que les candidates et candidats ayant des limitations bénéficient de chances égales, en prenant aussi en compte les rétroactions de notre comité d'équité en matière d'emploi, les résultats de notre sondage auprès du personnel et les consultations de l'industrie.

L'ENVIRONNEMENT BÂTI

Eastlink s'engage à s'assurer que ses lieux de travail et ses points de vente sont facilement accessibles pour la clientèle et les membres du personnel.

Lieux de travail

Nos lieux de travail, répartis partout au pays, sont conçus pour répondre à diverses fonctions d'entreprise. Il s'agit surtout de bureaux et de stations de télévision communautaire. 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.

État actuel

Des boutons d'accessibilité ont été ajoutés à l'entrée de l'espace de travail et des toilettes de notre centre d'appels Eastlink.

Un nouvel espace de collaboration accessible, conçu pour encourager les échanges entre collègues, a été aménagé.

Des salles calmes et des espaces de travail privé ont été ajoutés à notre offre de réservation, afin de permettre aux membres du personnel de changer d'environnement de travail au besoin.

Obstacles et pistes d'amélioration

L'inaccessibilité de certains espaces, notamment des entrées de toilettes et des stationnements, a été signalée comme obstacle à régler par les membres du personnel.

Actions relatives aux lieux de travail

- Continuer à déterminer 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 parties prenantes du secteur de la construction accordent la priorité à la mise aux normes d'accessibilité lors de la rénovation des bâtiments.
- Appliquer les bonnes pratiques en matière d'accessibilité dans la construction de nouveaux espaces de travail et dans la rénovation des espaces existants.

Magasins

Eastlink possède 28 points de vente dans sept provinces différentes. 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 actuel

Nos nouveaux magasins ont été conçus en gardant l'accessibilité en tête, afin de créer des espaces ouverts, sans barrières architecturales. Nous continuons aussi l'évaluation de l'accessibilité de nos anciens points de vente.

Obstacles et pistes d'amélioration

Le manque d'endroits où s'asseoir pour les clientes et les clients ayant des limitations sur le plan de la mobilité représente toujours un obstacle dans les magasins moins récents. On nous a aussi informés que certains comptoirs de service étaient trop hauts et que l'aménagement était un peu à l'étroit à quelques endroits.

Actions relatives aux magasins

- S'assurer que chaque magasin possède des sièges appropriés et adéquats.
- Continuer l'évaluation des magasins moins récents, afin de faire les ajustements nécessaires pour répondre aux besoins d'accessibilité de la clientèle.
- Prendre en compte les exigences 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)

La clientèle et le personnel peuvent communiquer avec Eastlink par différents moyens grâce aux TIC. Nous voulons nous assurer de répondre aux besoins de communications des personnes qui ont des limitations sur le plan de l'accessibilité.

TIC externes

Les TIC externes comprennent les moyens par lesquels nous communiquons avec notre clientèle et le public en général : site Web, clavardage, courriels, documents électroniques, téléphone, messages texte et applications mobiles.

État actuel

Le site Web d'Eastlink a été mis à jour en juin 2025 afin d'améliorer l'expérience utilisateur. L'équipe de contenu Web s'est par ailleurs assuré que ce dernier soit conforme aux directives d'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, niveau AA, en prenant en considération des éléments comme le contraste de couleurs, la grosseur des caractères et la légende des images dans la conception.

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

De nouvelles tablettes numériques ont été installées dans nos points de vente, afin de rendre les transactions plus accessibles. Ces appareils peuvent être ajustés en hauteur pour convenir à tous, et un stylet tactile peut être utilisé sur l'écran.

Notre outil de gestion de factures permet aux clientes et aux clients d'accéder facilement à leur compte de services résidentiels et mobiles, de télécharger leur facture et d'utiliser une technologie de lecteur d'écran. Notre nouveau courriel d'explication de facture offre une analyse détaillée des factures ainsi que des modifications apportées au cours du cycle de facturation.

Obstacles et pistes d'amélioration

Voici les obstacles qui persistent lors des communications avec les fournisseurs de services :

- Les sites Web sont difficiles à naviguer, ce qui complique passablement la recherche dans les options offertes, particulièrement avec les lecteurs d'écran. On nous a fait remarquer que la page dédiée à l'accessibilité était difficile à trouver.
- Les centres d'appel sont souvent dotés d'un système de réponse vocale interactive qui est complexe et mal adapté aux personnes ayant des handicaps intellectuels ou des limitations sur le plan des communications. Nous avons récemment lancé un nouveau système de réponse vocale interactive dans nos centres d'appels. Les commentaires que nous recevons nous aideront à mettre à jour ce système.

Actions relatives aux TIC externes

- Travailler avec l'équipe de contenu Web afin de placer le lien vers la page sur l'accessibilité à un endroit plus stratégique.
- Continuer de travailler avec les fournisseurs pour s'assurer que les nouveaux outils de gestion des factures sont accessibles.
- Examiner les commentaires reçus au sujet de notre nouveau système téléphonique de réponse vocale interactive et en tenir compte afin d'évaluer et d'améliorer son accessibilité pour notre clientèle.
- Collaborer avec des organismes de défense des personnes ayant des limitations afin de mener un audit sur notre site Web dans le but d'en améliorer la navigation et de la simplifier.

TIC internes

Nous communiquons avec notre personnel en utilisant notre intranet, des plateformes d'apprentissage et des produits Microsoft, comme Teams et Outlook.

État actuel

À l'interne, Eastlink utilise des plateformes offrant diverses fonctionnalités d'accessibilité. Nous continuerons de veiller à l'amélioration de l'accessibilité de ces plateformes et applications pour notre personnel.

Obstacles et pistes d'amélioration

Voici les obstacles persistants entourant certains de nos systèmes de communication :

- 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 rend la navigation difficile.
- Les options d'accessibilité offertes dans les logiciels actuels sont peu connues.

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.
- Explorer de nouvelles possibilités de plateformes pour notre intranet afin d'offrir une interface plus accessible et conviviale.
- Faire connaître les options d'accessibilité offertes 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. Nous valorisons aussi les communications efficaces dans tous les milieux de travail afin de favoriser l'inclusion et un accès égal à l'information.

Obstacles et pistes d'amélioration

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

- Les membres du personnel ne savent pas comment aborder les personnes ayant des besoins en matière d'accessibilité ni comment communiquer avec elles.
- Les techniciens et techniciennes 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 lui 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 :

- Offrir des supports de formation en matière de communication à tout le personnel;
- Inclure les personnes en situation de handicap dans des démarches de consultation et de sensibilisation afin de mieux comprendre les obstacles qui persistent.

L'ACQUISITION DE BIENS ET DE SERVICES

Nous continuerons à veiller à ce que les exigences en matière d'accessibilité soient prises en considération dans les processus d'acquisition de biens et de services qui soutiennent notre offre et qui la renforcent.

État actuel

Eastlink utilise un grand nombre de technologies et de logiciels à l'interne, de même que des appareils et de l'équipement qui alimentent et soutiennent les services de télécommunications que nous offrons à notre clientèle.

Obstacles et pistes d'amélioration

Nous reconnaissons la présence d'obstacles dans nos procédures d'approvisionnement et la possibilité que nous ne respectons pas toutes les normes en matière d'accessibilité.

Actions relatives à l'acquisition de biens et de services

- Continuer d'examiner les processus internes d'approvisionnement pour s'assurer que les exigences d'accessibilité sont intégrées à nos processus.
- Ajouter des exigences en matière d'accessibilité et accroître la sensibilisation lors des interactions avec les fournisseurs de services, qu'ils soient nouveaux ou existants.
- Mobiliser les fournisseurs afin de promouvoir la sensibilisation à la nécessité de proposer des produits et des services accessibles.
- Continuer les avancées pour rendre la télécommande utilisée pour nos services TiVo Stream plus accessibles.

LA CONCEPTION ET LA PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES

Eastlink offre une panoplie de services dans les zones couvertes et s'efforce d'éliminer les obstacles et d'améliorer l'accessibilité de ses 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 de réponse vocale interactive TiVo, qui dispose d'un guidage vocal par simple pression d'un bouton et d'une vidéo décrite.

Les personnes présentant des besoins en matière d'accessibilité peuvent profiter d'une remise de 25 % sur certains forfaits mobiles admissibles. De plus, les clientes et clients ayant des besoins en matière d'accessibilité, qui s'inscrivent à l'avance auprès de Eastlink, peuvent utiliser le service T9-1-1, leur permettant de clavarder avec un opérateur du 9-1-1 pour de l'assistance.

Nous mettrons aussi en place le service d'Appels Wi-Fi sur les téléphones admissibles, afin que la clientèle puisse communiquer avec les services d'urgence 9-1-1 en utilisant le Wi-Fi lorsque le réseau mobile est faible ou indisponible.

Obstacles et pistes d'amélioration

Voici les obstacles qui persistent dans la conception et la prestation de programmes et de services :

- Certains membres du personnel, qu'ils soient nouvellement en poste ou non, ne connaissent pas suffisamment les plans d'accessibilité ni les fonctionnalités et services offerts. Il arrive fréquemment que la clientèle doive s'adresser à plusieurs services ou personnes avant d'obtenir de l'information sur les remises liées à l'accessibilité offertes sur les services mobiles.
- Il arrive que les membres du personnel saisissent mal quels services ou quelles fonctionnalités sont susceptibles d'intéresser les clientes et 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 sur le plan 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

- Continuer d'offrir des formations aux agentes et agents de première ligne afin de les garder bien informés sur nos services entourant l'accessibilité.
- Continuer de consulter annuellement les personnes ayant des limitations sur nos offres de services mobiles accessibles pour vérifier l'efficacité de notre travail concernant la promotion et 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 2026.

Services de télévision — Ordonnances d'exemption de radiodiffusion applicables aux services de télévision d'Eastlink

Produits

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

- Les systèmes anglophones comptant plus de 2 000 abonnés doivent diffuser AMI-audio.

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.
- Faire connaître nos services de relais vidéo sur nos pages Web sur 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 voie pour entrer en contact avec le service à la clientèle.
- 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 ou de clientes ayant des limitations;
 - formant les représentants du service à la clientèle sur la prise en charge des appels VRS;
 - informant les représentants du service à la clientèle sur 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 en besoin en matière d'accessibilité 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 entendant 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.
- Permettre les textos au 9-1-1 pour les personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole, dans les zones où c'est possible.
- Informer la clientèle que le service de texto au 9-1-1 (« T9-1-1 ») n'est pas compatible avec les appels Wi-Fi au 9-1-1.

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 autre format, si une personne en situation de limitations le demande.
- Afficher de façon explicite l'offre de produits et de services sans fil liés à l'accessibilité sur notre site Internet.

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 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 autre format, si une personne en situation de limitations le demande.
- Veiller à ce que les outils de gestion de facturation permettant de contrôler et de gérer l'utilisation des données soient accessibles aux clients et aux clientes ayant des limitations.

Téléphone

Produit

- Offrir le service de relais téléphonique (incluant le service de relais IP ainsi que le service de relais par télécriteur et les normes du service) à notre clientèle.
- Fournir, sur demande, de l'information relative aux changements apportés au plan de numérotation dans des formats accessibles ou de rechange.

Annexe A

PRINCIPES D'ACCESSIBILITÉ

Le Plan sur l'accessibilité d'Eastlink tient compte des principes d'accessibilité énoncés dans l'article 6 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

- a) le droit de toute personne à être traitée avec dignité, quels que soient ses handicaps;
- b) le droit de toute personne à l'égalité des chances d'épanouissement, quels que soient ses handicaps;
- 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 handicaps;
- 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 handicaps;
- 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 handicapées 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 handicapées.