

Plan d'accessibilité de Xplore 2026-2028

Version 1.1.

Dernière modification : mai 2026

Table des matières

Généralités	2
Introduction	2
Centre des services d'accessibilité.....	2
Résumé	3
Engagement et principes en matière d'accessibilité	4
Énoncé sur l'accessibilité.....	4
Principes de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	4
Consultations	5
Éléments clés.....	6
1. Pratiques liées à l'emploi	6
2. Bâtiments	7
3. Technologies de l'information et des communications (TIC).....	8
4. Achat de biens, de services et d'installations	9
5. La conception et la prestation de programmes et de services.....	10
6. Communications autres que les TIC.....	12
Annexes.....	13
Glossaire.....	13
Conditions réglementaires.....	13

Généralités

Introduction

Xplore inc. est la société canadienne qui fournit des services d'accès à la Fibre, la 5G et à des services à satellites à large bande en région. Fondé à Woodstock, au Nouveau-Brunswick, le groupe Xplore (y compris Xplore inc. et Xplore Fibre s.e.c) est devenu le principal fournisseur canadien de services de télécommunications doté d'installations en région pour des clients résidentiels et professionnels. Elle s'engage à poursuivre sans relâche l'amélioration de l'expérience des services à large bande pour les Canadiens des collectivités rurales et éloignées.

Chez Xplore, nous accordons la priorité au client. Nous nous efforçons continuellement d'améliorer l'expérience client pour tous les Canadiens. Afin que tous nos clients bénéficient de la même qualité de service, Xplore s'efforce de répondre aux besoins individuels des personnes vivant avec un handicap.

Nous reconnaissons également que la diversité en milieu de travail est essentielle au succès de l'établissement de liens entre les Canadiens et à ce qui compte le plus. Cela fait partie de nos valeurs et de notre conviction profonde que l'intégrité, la confiance, la diversité et l'inclusion sont essentielles à notre succès. Nous sommes déterminés à promouvoir un milieu de travail où une personne provenant de n'importe quel milieu peut apporter sa pleine contribution au milieu de travail et y réussir.

Le présent plan d'accessibilité a été préparé conformément aux exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (« LCA »), L.C. 2019, ch. 10 et ses règlements. Ce plan s'applique également à Xplore Fibre s.e.c.

Centre des services d'accessibilité

Chez Xplore, nous nous engageons à faire en sorte que nos services soient accessibles à tous nos clients. Pour les clients qui ont besoin de méthodes de contact accessibles, pour demander de la documentation dans d'autres formats ou pour obtenir des renseignements sur notre politique en matière d'accessibilité, veuillez utiliser l'une des options suivantes :

Courriel :	accessible@xplore.ca
Téléphone :	1-866-841-6001
Adresse postale :	Direction des ressources humaines 625 Cochrane Drive - Suite 1000 Markham, ON L3R 9R9
Du Web au cas	À l'aide de MyXplore, veuillez accéder à notre fonction « Du Web au cas » sous l'onglet « Cas » . Si vous n'avez pas vos renseignements d'ouverture

de session MyXplore, veuillez communiquer avec nous par courriel ou par service de relais téléphonique pour obtenir de l'aide.

Les autres formats suivants sont disponibles sur demande :

- Impression
- Police de grande taille
- Braille
- Autres formats électroniques compatibles avec les technologies d'adaptation

Xplore dispose d'un processus pour recevoir la rétroaction et y répondre, notamment la rétroaction sur la façon dont les services sont offerts aux personnes handicapées. Pour obtenir plus de renseignements sur le processus de rétroaction concernant l'accessibilité à Xplore, veuillez consulter notre [page Web du Centre des services d'accessibilité](#).

Ce rapport et les futurs rapports d'étape se trouvent sur le site Web de Xplore; veuillez consulter notre page [Politiques d'entreprise](#).

Résumé

Xplore est une organisation axée sur le client, qui mise sur l'attention, la collaboration et la recherche d'une expérience en ligne exceptionnelle pour tous les Canadiens. Nous nous engageons à offrir une expérience inclusive et égalitaire à tous nos clients et employés, notamment ceux qui s'identifient comme des personnes handicapées.

Le gouvernement du Canada s'est fixé comme objectif d'éliminer les obstacles d'ici 2040. C'est en élaborant notre plan d'accessibilité que nous commençons à prendre des mesures pour atteindre cet objectif. Au cours de notre premier cycle de production de rapports, de 2023 à 2025, Xplore a réalisé des progrès vers l'atteinte de ses objectifs en matière d'accessibilité. Ce plan renouvelle notre engagement à améliorer l'accessibilité dans l'ensemble de notre organisation en décrivant les obstacles que nous avons repérés, les mesures que nous prendrons pour les surmonter et la façon dont nous prévoyons prévenir de nouveaux obstacles potentiels. Il comprend également certaines des initiatives en matière d'accessibilité sur lesquelles nous avons déjà commencé à travailler.

Afin de contribuer à l'élaboration de ce plan, nous avons consulté des personnes handicapées et des groupes de défense des droits de ces personnes afin de comprendre les préoccupations actuelles du secteur des télécommunications en matière d'accessibilité. Nous avons écouté ces préoccupations et pris en compte les solutions proposées. Nous continuerons de collaborer avec les personnes handicapées de façon continue pendant que nous continuons de mettre en œuvre et de peaufiner notre plan.

Dans ce plan, nous continuons de tirer parti de l'élan généré par notre dernier cycle de planification. À l'avenir, nous continuerons d'examiner notre plan chaque année, de publier des rapports d'étape annuels et de respecter les règlements gouvernementaux applicables.

Ce plan d'accessibilité est à jour à la date de sa publication; il peut être modifié conformément à la LCA et à d'autres lois applicables afin de refléter les besoins changeants en matière d'accessibilité de nos employés et de nos clients ainsi que l'évolution de nos activités.

Engagement et principes en matière d'accessibilité

Énoncé sur l'accessibilité

Xplore s'engage à traiter toutes les personnes de manière à leur permettre de conserver leur dignité et leur indépendance. Nous croyons à l'intégration et à l'égalité des chances. Nous sommes déterminés à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun, et nous le ferons en éliminant les obstacles à l'accessibilité et en répondant aux exigences en matière d'accessibilité.

Principes de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

En 2019, le gouvernement du Canada a adopté la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, reconnaissant que les obstacles à l'accessibilité peuvent avoir une incidence sur toutes les personnes au Canada, particulièrement sur les personnes handicapées et leur famille, et nuire à la participation pleine et égale des personnes handicapées dans la société. En vue de créer un environnement exempt d'obstacles pour l'ensemble du Canada, la législation reconnaît sept principes clés :

- le droit de toute personne à être traitée avec dignité;
- le droit de toute personne à l'égalité des chances d'épanouissement;
- le droit de toute personne à un accès à une participation pleine et égale dans la société;
- 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;
- 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;
- 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;
- l'élaboration et la révision de normes d'accessibilité et de règlements doivent être faites dans l'objectif d'atteindre le niveau d'accessibilité le plus élevé qui soit pour les personnes handicapées.

Dans le cadre de la préparation du présent plan d'accessibilité, Xplore a soigneusement examiné chacun de ces principes.

Consultations

Notre approche de consultation visait à repérer les obstacles à l'accessibilité auxquels font face les personnes vivant avec différents types de handicaps. Dans le cadre de l'élaboration de ce plan, nous avons cherché activement des documents de ressources externes mis à notre disposition par des groupes de défense des personnes handicapées, des groupes d'accessibilité ainsi que des institutions gouvernementales et non gouvernementales.

Consultations menées par l'ACT. En collaboration avec l'Association canadienne des télécommunications (ACT, anciennement Association canadienne des télécommunications sans fil), nous nous sommes également engagés directement auprès de personnes handicapées et d'organisations travaillant avec la communauté des personnes handicapées au Canada. Des consultations ont été tenues à deux dates, avec sept ¹participants inscrits à la séance du 16 octobre et 13 ²participants inscrits à la séance du 21 octobre.

De plus, les participants pouvaient également fournir leurs commentaires par d'autres moyens s'ils n'étaient pas en mesure de participer à une séance de consultation ou s'ils souhaitaient apporter des précisions supplémentaires.

L'ACT a tenu une réunion de suivi avec les fournisseurs de services sans fil afin de discuter des constats tirés des séances et de recueillir des commentaires sur le format et la structure des séances de consultation. D'autres réunions sont prévues en vue des consultations de 2026.

Nous continuerons de collaborer avec ces groupes par l'intermédiaire de l'ACT afin d'améliorer notre plan d'accessibilité et de voir comment nous pouvons faire mieux.

Comité pour la promotion de la diversité et de l'inclusion. Le Comité pour la promotion de la diversité et de l'inclusion de Xplore, créé en 2023, s'occupe activement des questions liées à l'accessibilité au sein de notre organisation. Nous avons examiné les commentaires reçus en interne par notre comité au cours de l'année et en avons tenu compte lors de la mise en œuvre de notre plan d'accessibilité.

¹ Les participants au groupe sur l'accessibilité étaient les suivants : Mouvement populaire des sourds du Canada, Association des Sourds du Canada, CAYA-Communication Assistance for Youth & Adults, le Comité pour les services sans fil des sourds du Canada, le Comité de planification pour les sourds-aveugles, la Newfoundland and Labrador Association of the Deaf et l'Ontario Association of the Deaf.

² Les participants au groupe sur l'accessibilité étaient les suivants : L'Alliance pour l'égalité des personnes aveugles du Canada, Lésion Cérébrale Canada, le Conseil canadien des aveugles, la Fondation INCA, la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec, le Disability Empowerment Equality Network et le Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec. Les groupes suivants n'ont pas pu participer à la séance, même s'ils y étaient inscrits : Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec, Vie autonome Canada et Réseau québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes.

Éléments clés

1. Pratiques liées à l'emploi

Xplore s'engage à offrir un milieu de travail juste et accessible qui favorise la diversité, l'équité et l'inclusion. L'élimination des obstacles à l'emploi fait en sorte que tous les employés actuels et potentiels aient les mêmes occasions d'emploi.

Obstacles relevés :

- Les systèmes internes existants présentent des limites quant à leur capacité d'héberger du contenu accessible.

Mesures et calendriers :

Améliorations rapides : Établir des normes de service pour répondre aux demandes de mesures d'adaptation et en assurer le suivi.

À court terme : Déterminer les postes prioritaires et définir les exigences professionnelles essentielles ainsi que celles pouvant faire l'objet de mesures d'adaptation.

À court terme : Élaborer des ressources internes centralisées et publier à l'intention des employés de l'information sur les mesures d'adaptation en milieu de travail.

À moyen terme : Finaliser et mettre en œuvre une politique officielle sur les mesures d'adaptation en milieu de travail.

À moyen terme : Normaliser les processus de recrutement, d'entrevue et d'intégration accessibles et offrir la formation connexe.

À moyen terme : Mettre en place et évaluer une formation ciblée sur l'accessibilité destinée aux gestionnaires afin d'améliorer les échanges sur les questions d'accessibilité en milieu de travail.

À long terme : Intégrer l'accessibilité à l'ensemble du cycle de gestion des talents, grâce à un examen annuel et au renforcement des mesures d'adaptation fondées sur le principe de « l'accessibilité par défaut ».

À long terme : Formaliser les activités d'analyse comparative et les partenariats afin de s'aligner sur les normes émergentes en matière d'accessibilité de l'emploi.

De façon continue : Consulter les employés et les professionnels de la santé sur une base continue afin de veiller au respect des pratiques exemplaires en matière d'adaptation.

De façon continue : Communiquer régulièrement avec les employés au sujet des initiatives en matière d'accessibilité visant à promouvoir un milieu de travail diversifié et inclusif.

De façon continue : Favoriser l'amélioration continue de l'accessibilité en milieu de travail à l'aide des données et des commentaires des employés.

2. Bâtiments

Xplore vise à créer un environnement accessible pour tous dans nos bureaux. Elle travaille avec un réseau de vendeurs qui fournissent ses services dans des points de vente au détail partout dans le pays.

Obstacles :

- Certaines lacunes relatives à l'accessibilité des sites persistent. Les évaluations d'accessibilité n'ont pas été réalisées de façon uniforme dans l'ensemble de nos bureaux.
- L'élimination des obstacles à l'accessibilité accuse des retards en raison des baux, des propriétaires et de la planification des immobilisations.

Mesures et calendriers :

Améliorations rapides : Réaliser des évaluations de l'accessibilité pour tous les sites et mettre en place des structures de gouvernance pour assurer l'approbation et la coordination continues des évaluations de l'accessibilité.

À court terme : Établir des systèmes de suivi des obstacles avec établissement des priorités et attribution des responsabilités, et confirmer les mesures d'entretien saisonnier applicables aux itinéraires accessibles.

À court terme : Désigner des espaces calmes dans les bureaux et communiquer aux employés les lignes directrices portant sur leur utilisation.

À moyen terme : Mettre en œuvre des améliorations de l'accessibilité physique dans les bureaux, notamment en ce qui concerne le contraste visuel des portes, les indicateurs tactiles, les barres d'appui, la signalisation d'orientation et les adaptations des toilettes.

À moyen terme : Établir des processus récurrents d'évaluation de l'accessibilité des installations et mettre à l'essai des améliorations adaptées aux besoins sensoriels.

À long terme : Réaliser des projets d'accessibilité multisites harmonisés avec les renouvellements de baux et intégrer les exigences en matière d'accessibilité aux normes d'aménagement et aux guides d'aménagement des locaux.

À long terme : Renforcer la préparation aux situations d'urgence afin de tenir compte de la diversité des besoins.

À long terme : Maintenir les améliorations en matière d'accessibilité grâce à des normes d'entretien appliquées de façon continue, à une amélioration continue fondée sur la rétroaction reçue et à la mesure des indicateurs d'accessibilité des installations.

3. Technologies de l'information et des communications (TIC)

Xplore reconnaît l'importance de l'accessibilité numérique pour nos employés et nos clients. Son site Web est conçu en tenant compte des règles d'accessibilité au contenu Web (« WCAG ») 2.0.

Obstacles relevés :

- Les normes et les essais ne sont pas intégrés de façon systématique (absence de critères uniformes d'achèvement; outils et capacités d'essai demeurent inégaux).
- Les défauts hérités des systèmes existants et ceux des fournisseurs entraînent un arriéré de travaux et nécessitent une responsabilisation accrue des fournisseurs ainsi que des processus d'assurance de la qualité cohérents.

Mesures et calendriers :

Améliorations rapides : Réaliser un audit et documenter l'état actuel de la conformité aux WCAG 2.1 de niveau AA dans l'ensemble des propriétés Web, cerner les lacunes et déterminer les mesures correctives à prendre.

Améliorations rapides : Formaliser les procédures relatives aux normes minimales applicables au contenu accessible, notamment les textes de remplacement, les sous-titres, les transcriptions et le langage clair.

Améliorations rapides : Promouvoir activement auprès des clients les canaux de service accessibles existants.

Améliorations rapides : Intégrer des évaluations de l'accessibilité au processus d'approvisionnement des nouveaux programmes, applications et services.

À court terme : Définir la portée et procéder à l'acquisition de services de correction en matière d'accessibilité conformément aux plans de refonte existants.

À court terme : Améliorer l'accessibilité technique des canaux de service à la clientèle existants.

À court terme : Intégrer davantage les exigences en matière d'accessibilité aux demandes de propositions des fournisseurs, aux contrats et aux évaluations des plateformes.

À court terme : Développer les compétences internes en matière d'accessibilité au moyen d'une formation adaptée aux rôles dans l'ensemble des fonctions organisationnelles pertinentes.

À moyen terme : Mettre en œuvre les mesures correctives nécessaires pour assurer la conformité aux WCAG 2.1 de niveau AA dans les principales propriétés Web, en fonction des constatations de l'audit.

À moyen terme : Accroître la diffusion simultanée, dans des formats accessibles, des communications nécessitant une intervention rapide et des communications d'urgence.

À moyen terme : Améliorer les moyens de communication bidirectionnelle destinés aux clients sourds ou malentendants.

À moyen terme : Améliorer l'accessibilité des plateformes libre-service et assurer le suivi des indicateurs d'accessibilité.

À long terme : Élargir la stratégie sur les médias accessibles de l'organisation aux activités publicitaires, aux plateformes de formation et aux formats de substitution.

À long terme : Évaluer et mettre en œuvre des services avancés de communication accessibles, tels que le soutien pour la langue des signes, sur l'ensemble des plateformes.

À long terme : Mettre en œuvre des examens récurrents en matière d'accessibilité des TIC et des processus de recertification des fournisseurs.

De façon continue : Étendre de façon continue les mesures correctives visant la conformité aux WCAG 2.1 de niveau AA à l'ensemble des propriétés Web restantes et aux sites des fournisseurs tiers.

4. Achat de biens, de services et d'installations

Xplore reconnaît que l'accessibilité est essentielle dans tous les aspects de ses activités, notamment l'achat en biens et services. Elle s'engage à promouvoir l'accessibilité auprès de tous ses fournisseurs.

Obstacles relevés :

- Les pratiques actuelles en matière d'approvisionnement pourraient ne pas toujours répondre aux exigences en matière d'accessibilité.

Mesures et calendriers :

Améliorations rapides : Devenir membre de l’Inclusive Workplace and Supply Council of Canada (IWSCC). L’IWSCC est un conseil sans but lucratif voué à la diversité des fournisseurs. L’IWSCC a pour mission de rendre les chaînes d’approvisionnement canadiennes plus inclusives en certifiant et en faisant la promotion d’entreprises appartenant à des personnes handicapées et à des anciens combattants.

À court terme : Formaliser les exigences en matière d’accessibilité lors du lancement de nouveaux produits.

À court terme : Examiner les normes d’accessibilité actuellement en vigueur pour les installations existantes..

À moyen terme : Examiner les outils et les documents d’approvisionnement internes et externes existants afin de vérifier leur conformité aux exigences en matière d’accessibilité.

À moyen terme : Définir des normes d’accessibilité pour les nouvelles installations.

À long terme : Veiller à l’application uniforme des exigences en matière d’accessibilité dans l’ensemble des activités d’approvisionnement, en s’assurant que les fournisseurs respectent les normes établies et que leur rendement fait l’objet d’un suivi continu.

À long terme : Communiquer les normes d’accessibilité aux agents immobiliers et veiller à ce que les nouvelles installations respectent les normes établies.

5. La conception et la prestation de programmes et de services

Xplore s’efforce d’assurer que la conception et la prestation de ses programmes et services sont accessibles à tous ses clients et leur donnent des moyens concrets pour interagir avec ses équipes de service à la clientèle et de soins

Obstacles relevés :

- Les parcours clients ne comportent pas suffisamment d’options accessibles et offrent peu de solutions de rechange lorsque des obstacles surviennent.
- Le processus de rétroaction et de suivi peut être amélioré afin de mieux recenser les besoins en matière d’accessibilité relevés et de mesurer les interventions qui en découlent.

Mesures et calendriers :

Améliorations rapides : Publier de l'information destinée aux clients sur le soutien à l'accessibilité, offrir un choix de canaux pour les principaux parcours clients et normaliser les processus d'escalade relatifs aux obstacles à l'accessibilité.

Améliorations rapides : Définir des principes de service accessibles et mettre à jour les outils des agents de première ligne afin de favoriser l'utilisation d'un langage clair, la patience et la sensibilisation à la communication améliorée et de remplacement.

À court terme : Créer des listes de contrôle pour la conception de services accessibles et mettre en œuvre des processus reproductibles pour la production de documents et de formulaires accessibles.

À court terme : Élargir la formation en accessibilité adaptée aux rôles destinée aux équipes travaillant avec la clientèle et déterminer les principaux parcours clients aux fins du repérage et de la priorisation des obstacles.

À court terme : Établir un processus officiel de réception et de traitement de la rétroaction comprenant la catégorisation, des délais de réponse et le suivi des causes profondes.

À moyen terme : Intégrer l'examen et l'approbation de l'accessibilité à la gouvernance des programmes et des services pour les programmes, les parcours clients et les communications d'envergure nouveaux ou modifiés.

À moyen terme : Mettre en œuvre la consignation des besoins en matière d'accessibilité des clients dans les systèmes de gestion des relations avec la clientèle (GRC) et élargir la diffusion dans de multiples formats pour les processus complexes ou à volume élevé.

À moyen terme : Mettre à l'essai des mesures correctives ciblées en matière d'accessibilité pour les parcours de service prioritaires et instaurer des indicateurs d'accessibilité des services.

À long terme : Faire évoluer les parcours clients prioritaires vers une conception accessible par défaut et établir des cycles récurrents de consultation avec des personnes handicapées afin de mettre à l'essai et de valider les changements.

À long terme : Institutionnaliser la mise à jour annuelle des normes et maintenir un cycle d'amélioration continue fondé sur la rétroaction et les indicateurs.

À long terme : Étendre les exigences en matière d'accessibilité aux fournisseurs et aux partenaires qui assurent la prestation de composantes de services externalisées.

6. Communications autres que les TIC

Xplore est une organisation centrée sur le client, et la communication avec nos clients et le public est un élément clé de notre succès. Les communications (autres que les TIC) comprennent la façon dont nous interagissons avec les clients dans nos magasins de détail ainsi que la façon dont nous communiquons par l'intermédiaire de nos équipes de service à la clientèle et de soutien.

Obstacles relevés :

- La préparation des agents de première ligne à répondre aux questions liées à l'accessibilité et aux demandes de mesures d'adaptation doit continuer d'être améliorée.
- Des lignes directrices normalisées en matière de communications accessibles sont nécessaires.

Mesures et calendriers :

Améliorations rapides : Publier des normes relatives au langage clair et aux communications accessibles, normaliser les exigences relatives aux sous-titres et aux transcriptions, et offrir une formation continue sur les principes de base de l'accessibilité du contenu publié sur les médias sociaux.

Améliorations rapides : Promouvoir les canaux de communication accessibles au moyen de scripts destinés aux agents de première ligne et mettre en place un processus simple permettant aux clients de demander des formats accessibles.

À court terme : Mettre en œuvre des processus reproductibles pour la production de documents accessibles non destinés au Web.

À court terme : Élargir la formation des employés sur les handicaps liés à la communication et les besoins en matière de communication améliorée et de remplacement.

À court terme : Définir des normes accessibles pour les communications d'urgence et de perturbation et ajouter des solutions de rechange aux parcours de service à canal unique.

À moyen terme : Intégrer à la GRC des indicateurs relatifs aux besoins de communication en matière d'accessibilité des clients et accroître la diffusion de l'information dans plusieurs formats au sein des processus clés.

À moyen terme : Améliorer les processus automatisés et téléphoniques afin de prendre en charge des modes de communication de remplacement, mener des sondages sur

les obstacles à la communication et faire appel au soutien des fournisseurs pour les audits et la consultation.

À long terme : Faire progresser la mise en œuvre du service de relais vidéo et des modèles de soutien capables d'offrir des services en langue des signes, en fonction de leur faisabilité.

À long terme : Établir une gouvernance et des indicateurs pour les communications accessibles, institutionnaliser des cycles annuels d'examen et adopter de façon proactive une diffusion fondée sur le principe « la même information au même moment ».

Annexes

Glossaire

Accessibilité

L'accessibilité s'entend de la façon dont les services, la technologie, les locaux, les appareils, les environnements et les produits sont conçus en pensant aux personnes handicapées. L'accessibilité désigne le fait de donner aux personnes de toutes capacités des chances égales de participer aux activités de la vie. Le terme suppose une planification et des efforts conscients pour faire en sorte que quelque chose soit exempt d'obstacles pour les personnes handicapées. L'accessibilité profite à tous.

Handicap

Aux termes de la LCA, le handicap désigne « toute déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société. »

Obstacle

Selon la LCA, un obstacle désigne « tout élément — notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique — qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences, notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles. »

Conditions réglementaires

Conformément au paragraphe 51(1) de la LCA, vous trouverez ci-dessous les décisions et ordonnances du CRTC relatives à la suppression et à la prévention des obstacles à l'accessibilité et auxquelles Xplore est soumise :

N° de l'ordonnance/ de la décision	Titre	Passages pertinents
CRTC 1998-626	Facturation en d'autres formats et facture papier sur demande sans frais	Ordonnance intégrale
CRTC 2002-13	Plus grande accessibilité aux médias substitués par les personnes aveugles	Décision intégrale
CRTC 2001-690	Médias substitués pour les personnes aveugles	Ordonnance intégrale
CRTC 2022-28	Quand et comment les fournisseurs de services de communication doivent fournir des factures papier	Décision intégrale
CRTC 2009-430	Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion	Politique réglementaire intégrale
CRTC 2014-187	Services de relais vidéo	Politique réglementaire intégrale
CRTC 2017-200	Examen du Code sur les services sans fil	Paragraphes B.1, C.1, G.4, A.1 et alinéas 382-383
CRTC 2019-269	Le Code sur les services Internet	Paragraphes A.1, B.4, C.1, G.2, 2, 2 et l'alinéa 468
CRTC 2016-496	Les services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne	L'alinéa 217
CRTC 2010-132	Modifications au plan de composition dans des formats accessibles	Alinéa 21
CRTC 2022-234	Mise en œuvre du 9-8-8 pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide	Alinéa 142