



# **Plan d'accessibilité de Xplore 2023-2027**

## ***Premier rapport d'étape, 2024***

Version 1.0.

Dernière modification : mai 2024

### **Introduction**

Xplore a vu le jour dans une petite municipalité régionale, et s'est engagée depuis ses débuts à fournir un accès Internet rapide et fiable à tous ceux qui ont choisi de s'établir hors des grands centres. Pour y arriver, nous nous appuyons sur une infrastructure de classe mondiale combinant la fibre optique, l'accès sans fil et un service par satellite de pointe. À cela s'ajoutent notre réseau de détaillants locaux et nos centres d'appels situés au Canada accessibles en tout temps – bref, tout ce qu'il vous faut pour vous fournir une connexion Internet qui répond à vos besoins et vous assurer un service hors pair.

La satisfaction du client est l'une des valeurs fondamentales chez Xplore. Notre objectif est de fournir le meilleur service possible à nos clients vivant dans les collectivités rurales et éloignées, notamment à ceux qui ont des besoins uniques en matière d'accessibilité. La diversité et l'inclusion au sein de notre milieu de travail sont source de force et d'innovation; l'acceptation des diverses perspectives des membres de notre équipe favorise un environnement propice à l'innovation et notre potentiel collectif ne connaît aucune limite.

Depuis l'élaboration de notre plan d'accessibilité, Xplore a fait des progrès pour concrétiser les actions et les ambitions fixées. Ceux-ci sont mentionnés dans le présent rapport. Ce plan d'accessibilité a été préparé conformément aux exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (« LCA », L.C. 2019, ch. 10 et ses réglementations).

### **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 communication accessibles, de demander de la documentation dans des formats alternatifs ou d'obtenir des renseignements sur notre politique en matière d'accessibilité, veuillez utiliser l'une des options suivantes :

Courriel :	<a href="mailto:accessible@xplore.ca">accessible@xplore.ca</a>
Téléphone :	1-866-841-6001
Adresse postale :	Direction des ressources humaines 625 Cochrane Drive – Suite 1000 Markham (ON) L3R 9R9
Webcanalisation des demandes	À l'aide de MyXplore, veuillez <a href="#">accéder à notre fonction Webcanalisation sous l'onglet Demandes</a> . 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 formats alternatifs suivants sont disponibles sur demande :

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

## Consultations

Notre approche de consultation visait à repérer les obstacles à l'accessibilité auxquels font face les personnes vivant avec différents types de handicaps.

En collaboration avec l'Association canadienne des télécommunications (ACT), nous nous sommes également engagés directement auprès de personnes handicapées et d'organisations travaillant avec la communauté des personnes handicapées au Canada. Des représentants de Xplore ont participé à deux séances de consultation virtuelle qui ont eu lieu les 21 et 23 novembre 2023. Six<sup>1</sup> (6) se sont inscrits à la séance du 21 novembre et 102 à celle du 23 novembre. Les consultations portaient sur l'accessibilité sans fil et plusieurs des sujets abordés concernaient les offres et services à large bande. Voici les principaux thèmes examinés :

- Offres d'accessibilité sans fil, de promotion et de service à la clientèle :
  - Évaluer si les offres d'accessibilité sans fil sont proposées et font l'objet d'une promotion adaptée aux besoins des Canadiens atteints de divers handicaps.
  - Promotion des offres d'accessibilité sans fil et du service à la clientèle.

---

<sup>1</sup> Les participants au groupe sur l'accessibilité étaient les suivants : L'Alliance pour l'égalité des personnes aveugles du Canada, le Conseil canadien des aveugles, la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec, Le Disability Empowerment Equality Network, la Société Neil Squire et le Regroupement des aveugles et ambyopes du Montréal métropolitain.

<sup>2</sup> Les participants au groupe sur l'accessibilité étaient les suivants : le Canada Deaf Grassroots Movement, la Société culturelle canadienne des sourds, l'Association des malentendants canadiens, les Services communautaires Surdicécité, l'Association Deaf Advocacy Nova Scotia, le Comité pour les services sans fil des sourds du Canada, le Deaf-Blind Planning Committee, l'Association des sourds de Terre-Neuve et du Labrador, la Ontario Association of the Deaf et le Wavefront Centre.

- Libre accès ou utilisation de services particuliers :
  - Libre accès au SRV.
  - Outre le SRV – Utilisation d'autres services ou applications.
- Passeport de vérification et d'accessibilité :
  - Vérifier l'admissibilité aux offres d'accessibilité sans fil.

En plus de la consultation, l'ACT a entrepris l'élaboration d'une politique d'honoraires applicable aux travaux qu'elle effectue au nom de ses membres.

Nous avons également examiné les commentaires reçus en interne par notre comité pour la promotion de la diversité et de l'inclusion et nous en tiendrons compte lors de la mise en œuvre de notre plan d'accessibilité.

## Progrès dans les domaines prioritaires

Au cours de l'année 2024, Xplore a adopté des mesures pertinentes pour mener à bien un grand nombre d'actions mentionnées dans son plan d'accessibilité.

### 1. Emploi

- Constitution des équipes de projet qui travailleront à la mise en œuvre des objectifs d'accessibilité de Xplore. Ces équipes se tiennent régulièrement au courant des mesures prises pour réaliser les actions mentionnées dans notre plan d'accessibilité.
- Mise en place d'un comité de promotion de la diversité et de l'inclusion dirigé par les employés et parrainé par notre président-directeur général. Notre nouveau comité de promotion de la diversité et de l'inclusion incarne notre engagement à créer un lieu de travail où chaque individu se sent valorisé, respecté et libre de se montrer sous son vrai jour au travail. Nous croyons fermement en l'égalité de toutes les personnes et en la capacité de leurs points de vue uniques à enrichir notre lieu de travail.

En 2024, le comité de promotion de la diversité et de l'inclusion a mené une enquête interne auprès de tous les employés pour comprendre les préoccupations liées à l'accessibilité, entre autres. Le comité examine actuellement les commentaires fournis et prendra des mesures au besoin.

### 2. L'environnement bâti

- Contrôle de chaque bureau afin de déterminer les points à améliorer en matière d'accessibilité, au niveau des bâtiments, des équipements environnants et des espaces de bureau.

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

- Xplore n'utilise pas d'intelligence artificielle ou d'autres robots conversationnels pour le clavardage du service des ventes ou d'assistance à la clientèle. Nous avons mis à jour la fonctionnalité de clavardage disponible sur notre site web pour que vous puissiez voir lorsqu'un véritable agent du service à la clientèle est disponible pour le clavardage en direct.
- En août 2023, Xplore a achevé un projet visant à garantir que toutes nos pages d'assistance répondent aux normes WCAG 2.0. L'entreprise continuera à contrôler la conformité tout au long de la mise à jour du site web.
- De manière plus générale, l'entreprise a fait appel à un tiers pour effectuer un contrôle de conformité aux WCAG sur son site web. Contrôle interne des autres textes associés aux images de notre site web.
- Un nouveau graphisme de la page *Contactez-nous* en cours d'élaboration afin de la rendre plus accessible et plus intuitive. Bien que la page contienne actuellement des informations sur nos lignes de service à la clientèle accessibles en tout temps, nous incluons également des liens vers nos fonctionnalités de clavardage en direct.
- Des analyses internes menées ont permis de vérifier la conformité de notre site web aux normes WCAG 2.0.
- Suivi des WCAG pour la mise en ligne de nouvelles normes, jusqu'à la norme WCAG 2.3 incluse.

### 4. L'acquisition de biens, de services et d'installations

- Xplore a élaboré et met en œuvre un code de conduite applicable aux fournisseurs, nouveaux et existants.
- Celui-ci encourage fortement les fournisseurs à intégrer des principes de conception accessibles en évitant et en éliminant les obstacles qui nuisent à la capacité d'une personne à utiliser des produits ou des services ou de profiter d'une expérience utilisateur fluide.

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

- Xplore a entamé des discussions en interne sur la pertinence de la formation existante et sur les caractéristiques d'accessibilité disponibles.

## 6. Communications autres que les TIC

- Des lacunes en matière d'accessibilité ont été relevées dans le contenu de la nouvelle image de marque de l'entreprise.
- L'entreprise élabore actuellement un contenu de la marque simplifié qui répond aux normes en matière d'accessibilité.
- Nous concevons du matériel de formation pour le canal de marketing de proximité de Xplore, spécifique à l'engagement auprès des populations vulnérables.
- L'entreprise est en cours d'élaboration de meilleures pratiques pour les normes en matière d'accessibilité dans les communications écrites, y compris du matériel de formation pour les employés occupant des postes clés dans la production de communications écrites.

## Processus de rétroaction

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. La rétroaction peut se faire par l'intermédiaire des méthodes suivantes :

- Courriel;
- Téléphone;
- Webcanalisation des demandes;
- Clavardage en direct; et,
- Forum d'assistance en ligne.

Au cours de la période de référence, Xplore n'a reçu aucune rétroaction exploitable concernant l'accessibilité de ses services.

## Conditions réglementaires

Conformément à l'article 51 (1) de la LCA et du paragraphe 29 du *Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, 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 :

<b>N° de l'ordonnance/de la décision</b>	<b>Titre</b>	<b>Passages pertinents</b>
<a href="#">Ordonnance de télécom CRTC 1998-626</a>	Facturation en d'autres formats et facture papier sur demande sans frais	Ordonnance intégrale

<a href="#">Décision de télécom CRTC 2002-13</a>	Plus grande accessibilité aux médias substitués par les personnes aveugles	Décision intégrale
<a href="#">Ordonnance CRTC 2001-690</a>	Médias substitués pour les personnes aveugles	Ordonnance intégrale
<a href="#">Décision de radiodiffusion CRTC 2022-28</a>	Quand et comment les fournisseurs de services de communication doivent fournir des factures papier	Décision intégrale
<a href="#">Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430</a>	Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion	Orientation de la politique intégrale
<a href="#">Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200</a>	Examen du Code sur les services sans fil	Paragraphes B.1, C.1, G.4, A.1 et alinéas 382-383
<a href="#">Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-269</a>	Le Code sur les services Internet	Paragraphes A.1, B.4, C.1, G.2, 2 et alinéas 463-469; annexe 1 à B.4 (i), C.1 (iii) (d) (2), C.1 (v), E.2 (i), G.2 (ii)
<a href="#">Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496</a>	Les services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne	Alinéa 217
<a href="#">Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-187</a>	Service de relais vidéo	Décision intégrale
<a href="#">Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-11</a>	Application des obligations réglementaires directement aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication qui offrent et qui fournissent des services de télécommunication	Alinéa 29

[Politique  
réglementaire de  
télécom CRTC 2022-  
234](#)

Mise en œuvre du 9-8-8 comme numéro  
de composition abrégé de trois chiffres  
pour les services d'intervention en cas de  
crise de santé mentale et de prévention  
du suicide

Alinéa 142