



Plan d'accessibilité de Xplore 2023-2027

Deuxième rapport d'étape, 2025

Version 1.0.

Dernière modification : mai 2025

Introduction

Xplore a vu le jour dans une petite municipalité régionale du Canada, 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, nous avons 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 de nos valeurs fondamentales. 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.

Nous poursuivons les travaux de concrétisation des actions et des ambitions que nous nous sommes fixées dans notre plan d'accessibilité 2023. Nos progrès depuis la publication de notre rapport d'étape 2024 sont mentionnés dans le présent document. Ce dernier a été préparé conformément aux exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (« LCA », L.C. 2019, ch. 10) et de ses règlements. Veuillez noter que le présent rapport s'applique tant aux activités de Xplore inc. qu'à celles de 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. Si vous avez besoin de méthodes de communication accessibles, de documents dans des médias substitués ou de 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
Webcanalisation des demandes	Rendez-vous sur MonXplore, et activez la fonction « Webcanalisation » sous l'onglet « Demandes » . Si vous n'avez pas d'identifiant pour MonXplore, envoyez-nous un message par courriel ou relais téléphonique pour en obtenir un.

Les médias substitués 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 doivent faire face les personnes vivant avec différents types de handicaps et à entendre les solutions proposées par ces dernières.

Consultations sur l'accès sans fil de l'Association canadienne des télécommunications : En collaboration avec l'Association canadienne des télécommunications (ACT), nous avons discuté directement avec des personnes handicapées et des 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 29 et 31 octobre 2024. Dix (10)¹ se sont inscrits à la séance du 29 octobre et douze (12)² à celle du 31 octobre. La séance du 29 octobre s'est déroulée en anglais, avec traduction simultanée en français, et celle du 31 octobre, en anglais et en langue ASL, avec traduction en temps réel des communications en anglais. L'ordre du jour des séances a été déterminé en fonction des commentaires que les participants au groupe sur l'accessibilité ont fournis durant le processus d'inscription. En novembre, Xplore a participé à une séance supplémentaire avec deux groupes ayant pris part pour la première fois aux consultations en 2024 afin qu'ils puissent fournir des renseignements

¹ 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 du 29 octobre, même s'ils y étaient inscrits : Autisme Canada, Canadiens Branchés et le Réseau québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes.

² Les participants au groupe sur l'accessibilité étaient les suivants : Autisme Canada, le Mouvement populaire des sourds du Canada, l'Association des Sourds du Canada, la Société culturelle canadienne des Sourds, l'Association des malentendants canadiens (échelle nationale et chapitre du Manitoba), la Fondation INCA (Services communautaires Surdicécité), le Comité pour les services sans fil des sourds du Canada, le Deaf-Blind Planning Committee, la Newfoundland and Labrador Association of the Deaf et l'Ontario Association of the Deaf. Le groupe suivant n'a pas pu participer à la séance du 31 octobre, même s'il y était inscrit : le Wavefront Centre.

supplémentaires, lesquels ont aidé les communautés de personnes handicapées qu'ils représentaient.

Les consultations portaient sur l'accessibilité sans fil et les sujets abordés concernaient les offres et services à large bande. Voici les principaux thèmes examinés :

- Les offres d'accessibilité sans fil, la promotion et le service à la clientèle, notamment l'évaluation des offres d'accessibilité sans fil pour voir si elles sont proposées et promues de manière à répondre aux besoins des Canadiens atteints de divers handicaps et l'examen de la promotion des offres d'accessibilité sans fil et du service à la clientèle.
- L'accès ou l'utilisation libres de services particuliers, y compris l'accès libre au service de relais vidéo et à d'autres services ou applications.
- La détermination de la façon de vérifier l'admissibilité aux offres d'accessibilité sans fil, y compris l'introduction possible d'un passeport d'accessibilité.

Pour soutenir la participation des groupes sur l'accessibilité, l'ACT a continué de verser des allocations aux personnes admissibles pour leur participation aux séances de consultation. En outre, les allocations ont été revues pour qu'elles comprennent le temps supplémentaire consacré aux activités d'examen avant la consultation (y compris l'examen des documents ou la visite des sites Web de fournisseurs de services sans fil).

Tables rondes virtuelles du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes : Des représentants de Xplore ont également participé aux tables rondes virtuelles du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), qui visaient à améliorer l'expérience des personnes âgées lorsqu'elles font affaire avec des fournisseurs de services de communication. Les séances ont permis à ces fournisseurs et au personnel du CRTC de mieux comprendre les expériences vécues des personnes âgées et les défis auxquels elles sont confrontées. Elles ont aussi facilité les discussions sur les solutions à mettre en place pour relever ces défis. Ces séances, qui ont eu lieu les 26 et 28 février 2025, portaient sur deux sujets principaux : les pratiques de vente et les droits des consommateurs, et les services à la clientèle et de soutien technique. Les conclusions du CRTC n'ont pas encore été rendues publiques.

Comité pour la promotion de la diversité et de l'inclusion : Xplore a établi un comité pour la promotion de la diversité et de l'inclusion en 2023. 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.

Progrès dans les domaines prioritaires

Depuis la publication du rapport d'étape 2024, Xplore a adopté des mesures pertinentes pour mener à bien un grand nombre d'actions mentionnées dans son plan d'accessibilité.

1. Emploi

- Nous avons constitué les équipes de projet qui travailleront à la mise en œuvre de nos objectifs d'accessibilité. En 2024, ces équipes ont continué à se tenir régulièrement au courant des mesures prises pour réaliser les actions mentionnées dans notre plan d'accessibilité.
- Les membres du comité pour la promotion de la diversité et de l'inclusion dirigé par les employés continuent de se réunir périodiquement. Le comité est déterminé 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 avons mis sur pied un comité sur l'équité salariale conformément à la *Loi sur l'équité salariale*. Nous avons élaboré et mis en œuvre un plan d'équité salariale en ajustant les fourchettes salariales de nombreuses catégories d'emploi à prédominance féminine.
- Nous avons mis au point une première formation sur l'accessibilité qui sera obligatoire pour tous les employés en contact avec la clientèle. Elle présentera les concepts fondamentaux de la prestation de services accessibles et permettra aux employés de se familiariser avec les mesures d'adaptation en matière d'accessibilité qui s'offrent à eux et aux clients. Cette formation sera donnée à l'été 2025.
- Nous avons entrepris un examen de notre processus de recrutement afin de déterminer les obstacles à l'accessibilité et d'élaborer un plan d'action pour les éliminer.

2. Environnement bâti

- En 2024, nous avons retenu les services du programme Accessible NB pour qu'il vérifie l'accessibilité du bureau de Fredericton, au Nouveau-Brunswick, et de l'immeuble dans lequel il se trouve. Dans le cadre de ce programme, l'organisme sans but lucratif Capacité Nouveau-Brunswick procède à un examen formel des entreprises, relève leurs lacunes en matière d'accessibilité et leur propose des recommandations pour qu'elles se conforment aux règlements sur l'accessibilité et aux normes de conception accessible. L'organisme nous a remis son rapport de recommandation en février 2025. Nous examinons les conclusions qui y sont énoncées pour déterminer la meilleure façon d'appliquer les recommandations non seulement à Fredericton, mais aussi dans nos autres bureaux.

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

- Nous continuons de veiller à ce que nos sites Web répondent aux normes WCAG 2.0 de niveau AA et WCAG 2.1.

- En février 2025, nous avons mandaté un tiers pour vérifier l'accessibilité de notre site Web principal, de notre site Web pour les services aux entreprises, des pages de soutien, du portail client et du portail revendeur. Nous examinons les résultats de ces audits afin d'élaborer des politiques de conception accessible à l'échelle de l'entreprise concernant nos offres en ligne.
- En nous appuyant sur les résultats, nous élaborons aussi une politique d'application des principes de conception inclusive pour tous nos sites Web, portails et contenus de médias sociaux.
- Nous avons mis en place une politique garantissant l'inclusion d'un texte de remplacement sur toutes les images publiées sur nos comptes de médias sociaux.
- Nous continuons notre suivi des WCAG pour la mise en ligne de nouvelles normes, jusqu'à la norme WCAG 2.1 de niveau AA incluse.
- Nous avons continué à faire davantage connaître notre fonction de clavardage, qui permet aux clients d'interagir avec de véritables représentants du service à la clientèle sur notre page de soutien sans avoir à communiquer avec des agents virtuels au préalable.

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

- Nous avons mis en place d'autres méthodes d'accès aux instructions d'installation et d'utilisation de l'équipement. Par exemple, nous avons doté l'équipement client d'un code QR qui, lorsque numérisé, fournit un lien vers des instructions accessibles.
- Notre Code de conduite des fournisseurs, mis en œuvre en 2024, encourage fortement les fournisseurs à intégrer des principes de conception accessible. Tous les employés de Xplore qui participent à l'acquisition de biens connaissent les exigences du Code.

5. Conception et prestation de programmes et de services

- Nous poursuivons des discussions en interne sur la suffisance des caractéristiques d'accessibilité intégrées aux produits en ligne et logiciels offerts aux clients, aux revendeurs, aux fournisseurs et aux employés.
- Une formation sur l'accessibilité destinée aux agents du service à la clientèle de première ligne a été mise au point. Dès sa mise en œuvre en 2025, elle deviendra obligatoire lors de l'embauche et sur une base annuelle pour tous les employés en contact avec la clientèle.
- Nous avons amélioré notre cycle d'élaboration de projet pour que les considérations d'accessibilité soient prises en compte dans les nouveaux projets internes, les produits, les services et les nouvelles technologies à mettre en œuvre.

6. Communications autres que les TIC

- Des lacunes en matière d'accessibilité ont été relevées dans le contenu de l'image de marque de l'entreprise. Nous élaborons des solutions pour y remédier.
- Nous continuons de mettre au point un contenu simplifié de l'image de marque qui répond aux normes en matière d'accessibilité.
- Nous sommes 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
- Forum d'assistance en ligne

Depuis la publication de son apport d'étape 2024, Xplore n'a reçu aucune rétroaction exploitable concernant l'accessibilité de ses services.

Conditions réglementaires

Conformément au paragraphe 51 (1) de la LCA et à l'article 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 :

N° de la décision/de l'ordonnance	Titre	Passages pertinents
Ordonnance Télécom CRTC 98-626	Facturation en supports de substitution et facture papier sur demande sans frais	Ordonnance intégrale
Décision de télécom CRTC 2002-13	Plus grande accessibilité aux médias substitués par les personnes aveugles	Décision intégrale
Ordonnance CRTC 2001-690	Médias substitués pour les personnes aveugles	Ordonnance intégrale

Décision de télécom et de radiodiffusion CRTC 2022-28	Quand et comment les fournisseurs de services de communication doivent fournir des factures papier	Décision intégrale
Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430	Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion	Instructions intégrales
Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200	Examen du Code sur les services sans fil	Sections B.1, C.1, G.4, A.1 et paragraphes 382-383
Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-269	Code sur les services Internet	Sections A.1, B.4, C.1, G.2, 2, et paragraphes 463-469; annexe 1 à B.4 (i), C.1 (iii) (d) (2), C.1 (v), E.2 (i), G.2 (ii)
Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496	Les services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne	Paragraphe 217
Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-187	Service de relais vidéo	Décision intégrale
Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-11	Application des obligations réglementaires directement aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication qui offrent et qui fournissent des services de télécommunication	Paragraphe 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, et demande de Norouestel Inc. pour la modification de la	Paragraphe 142

[Politique réglementaire de télécom CRTC 2018-466](#)

mise en œuvre de la composition locale à dix chiffres

Examen du cadre réglementaire régissant les services de relais téléphonique fondés sur le texte

Paragraphe 151