

## ALLSTREAM : PLAN POUR UN SERVICE À LA CLIENTÈLE ACCESSIBLE

### 1. Notre engagement

Allstream Inc. et ses filiales/divisions (y compris les Communications unifiées/Solutions Delphi Corp.; collectivement désignées par « **Allstream** ») s'engagent à garantir l'excellence du service offert à tous leurs clients, y compris les personnes handicapées. Dans la mesure du possible, Allstream s'efforce en tout temps de fournir ses biens et services conformément aux principes suivants :

- i) Dignité
- ii) Autonomie
- iii) Intégration
- iv) Égalité des chances.

### 2. Communications

Nous nous efforçons de communiquer avec les personnes handicapées en tenant compte de leur situation et de leur proposer d'autres options de communication. Dans la mesure du possible, nous demandons à une personne handicapée de quelle manière elle préfère que nous communiquions avec elle. Dans le cas de personnes qui ont des options de communication limitées ou quand des services permanents sont requis, il se peut que nous ne soyons pas toujours en mesure de satisfaire aux besoins, mais nous devrions évaluer la situation et étudier toutes les options et ressources dont la personne dispose avant de prendre une telle décision.

#### i) Service téléphonique

Le numéro de notre Centre de service à la clientèle est le 1 888 288-2273, et des agents sont en poste du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 19 h (HE) les jours ouvrables.

#### ii) Portail Point de contact

Allstream offre des options de communication en ligne par l'intermédiaire de divers mécanismes de soutien<sup>1</sup>. Par exemple, le portail de service Point de contact offre une visibilité sur les services qu'Allstream propose à ses clients. Grâce à Point de contact, un client peut :

- ouvrir, visualiser et faire le suivi des fiches d'incident des services de téléphonie, de transmission de données, Internet et de réseau gérés;
- rechercher et visualiser les détails des demandes de service en cours;

---

<sup>1</sup> Veuillez visiter [www.allstream.com/support](http://www.allstream.com/support). À la droite de la page Web, sous la mention « Accès client », cliquez sur le menu déroulant pour afficher les options suivantes :

- Services en ligne
- Point de contact
- Internet – Gestion du compte
- Internet – Facturation en ligne
- Gestionnaire de courriel lié au nom de domaine
- Internet – Gestionnaire de boîte aux lettres
- Internet – Gestionnaire d'accès commuté
- Internet – Rapports d'utilisation du réseau
- Portail d'accès au soutien d'Allstream (PASA) pour les communications unifiées

- soumettre et suivre des demandes de contestation relatives à la facturation en lien avec la mise en œuvre des services, les soldes impayés, l'annulation de services, les paiements, etc.;
- accéder à des rapports de gestion de la performance du réseau (services d'accès Internet, longueur d'onde et MPLS).

Les clients ont des moyens à leur disposition pour s'assurer de recevoir le maximum de valeur de leurs services Allstream. Ainsi, la présentation et les outils d'analyse de la facturation GestionCom<sup>MD</sup> permettent de visualiser et de payer les factures facilement, de mieux comprendre les coûts des télécommunications et de planifier l'expansion des affaires.

Point de contact :

- permet de repérer les cas de congestion du réseau;
- permet d'effectuer des réglages précis du réseau;
- facilite la mise en œuvre et le dépannage des applications téléphoniques et vidéo;
- permet de produire des rapports quotidiens et mensuels, ainsi que des rapports en temps réel;
- offre un degré élevé de précision dans les rapports (le système utilise des données issues des interrogations aux cinq minutes cumulées sur six semaines avant de procéder à des calculs de moyennes);
- permet d'exporter les données des interrogations pour effectuer des analyses additionnelles.

Pour obtenir un complément d'information ou commencer à utiliser les services en ligne, les clients peuvent s'adresser à un représentant commercial ou communiquer avec l'équipe Soutien des applications par téléphone au 1 866 883-8626, ou par courriel à [application.support@mtsallstream.com](mailto:application.support@mtsallstream.com).

### iii) Courriel

L'adresse de la boîte aux lettres du Centre de service à la clientèle d'Allstream est [customerservicecentre@allstream.com](mailto:customerservicecentre@allstream.com). Allstream fera de son mieux pour répondre aux demandes par courriel dans un délai d'un ou deux jours ouvrables, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 19 h (HE). Les courriels reçus après les heures d'ouverture ou pendant un jour non ouvrable seront considérés comme reçus le jour ouvrable suivant.

### iv) Facturation

Nous sommes déterminés à fournir des factures de manière à répondre aux besoins de tous nos clients. Ainsi, nous pouvons envoyer nos factures dans l'un ou l'autre de ces formats, à la demande du client :

- Imprimé (factures sommaires)
- Portail Point de contact (factures détaillées), à l'exclusion de la facturation personnalisée, des SIAÉ, des communications unifiées et des services d'hébergement
- Portail PASA (communications unifiées seulement)
- Portal SIAÉ (factures SIAÉ en ligne seulement).

Si ces formats ne sont pas adaptés aux besoins d'un client, nous nous engageons à communiquer avec lui de façon à tenir compte de son handicap. Le client peut communiquer avec nous par courriel à [customerservicecentre@allstream.com](mailto:customerservicecentre@allstream.com) ou par téléphone au 1 888 288-2273 afin de discuter de ces options. Dans le cas des services d'hébergement et des communications unifiées, le client peut appeler :

- Le Centre de service des Communications unifiées :
  - Appel local : 514 344 3337
  - Sans frais : 1 888 273-4764 (options pour le service, les réparations et les ventes).
- Le Centre de service à la clientèle des services d'hébergement/Allstream :
  - 1 866 883-8618.

### 3. Appareils et accessoires fonctionnels

Nous invitons les clients à utiliser des appareils et accessoires fonctionnels pour accéder à nos biens et services. S'il y a lieu, ils peuvent nous indiquer le type de service adapté nécessaire et le moment où ils en ont besoin. Nous pouvons par exemple offrir le soutien d'un membre de notre personnel.

### 4. Animaux d'assistance

Sous réserve de dispositions contraires de la loi, nous accueillons les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance dans nos établissements ouverts sur rendez-vous seulement. Tout client qui a un rendez-vous et a besoin d'un service adapté peut nous informer de ses besoins. Si la loi interdit la présence d'un animal d'assistance, nous lui expliquerons la raison de cette interdiction et nous nous assurerons de lui proposer d'autres mesures qui lui permettront d'obtenir ou d'utiliser nos biens ou services, ce qui inclut la possibilité de prendre d'autres dispositions. Si ces mesures conviennent au client, cela peut signifier la prestation des services hors de l'établissement ou dans un lieu où la présence d'un animal est autorisée.

### 5. Personne de soutien

Nous accueillerons les personnes handicapées et leurs personnes de soutien dans nos établissements ouverts sur rendez-vous seulement. Tout client qui a un rendez-vous et a besoin d'un service adapté peut nous informer de ses besoins. Si la confidentialité est importante en raison de l'information dont il est question, nous pourrions tout d'abord demander l'autorisation de la personne handicapée et exiger que sa personne de soutien signe une entente de confidentialité.

Il peut arriver que nous exigeons qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pendant qu'elle se trouve sur les lieux, mais uniquement si la présence d'une telle personne est *nécessaire ou essentielle* pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée elle-même ou d'autres personnes qui s'y trouvent (c'est-à-dire s'il est impossible de réduire ou d'éliminer autrement un risque pour la santé et la sécurité). L'évaluation des risques doit tenir compte des facteurs suivants :

- Durée du risque
- Nature et gravité du danger potentiel
- Probabilité que le risque se concrétise
- Imminence du danger potentiel
- Caractéristiques de la personne handicapée (sans généralisation, fausse croyance, ignorance ni crainte relatives à son handicap).

## 6. Avis de perturbation temporaire

Si une interruption planifiée ou imprévue des services<sup>2</sup> ou des installations utilisés par les personnes handicapées (ascenseurs, escaliers roulants et toilettes accessibles, par exemple) risque d'avoir un effet important sur celles-ci et non sur l'ensemble des clients<sup>3</sup>, Allstream informera les clients dans les meilleurs délais. Un avis clair indiquera la raison de l'interruption, sa durée prévue, ainsi que les installations ou services proposés entre-temps, le cas échéant. Cet avis pourra être affiché bien en évidence d'une manière adaptée à la situation (sur les lieux ou sur le site Web, par exemple).

Les mesures suivantes doivent être prises à l'égard de ces perturbations temporaires :

- i) Une personne qui traite avec le public/les clients pour le compte d'Allstream ou un directeur est au courant de la présence d'une interruption planifiée ou imprévue pouvant avoir un effet important sur les personnes handicapées et non sur l'ensemble des clients.
- ii) Cette personne en informe le spécialiste, Gestion de l'invalidité d'Allstream.
- iii) Le spécialiste, Gestion de l'invalidité d'Allstream s'assure que tout avis nécessaire est affiché.

En pratique, compte tenu du fait que les établissements d'Allstream ne sont ouverts aux clients que sur rendez-vous, l'accessibilité continue à ces services/installations n'est pas interrompue *en tant que telle* – car les clients ne comptent pas sur une accessibilité ininterrompue. Ainsi, lorsque nous fixons des rendez-vous avec les clients, nous nous efforçons de les informer de toute disposition spéciale, au besoin, et prenons les mesures nécessaires et les informons si les services/installations susmentionnés ne sont pas accessibles.

## 7. Processus de rétroaction

Il est possible de consulter le processus de rétroaction en ligne sur [www.allstream.com](http://www.allstream.com), et une copie sera remise à quiconque en fait la demande.

Allstream s'engage à dépasser les attentes de ses clients. Les commentaires formulés sur nos services et sur notre manière de répondre à ces attentes sont bienvenus et appréciés.

Les clients qui souhaitent présenter une rétroaction sur la fourniture des biens et services d'Allstream aux personnes handicapées peuvent le faire en remplissant le formulaire de rétroaction à la fin du présent document et en l'envoyant :

- i) par courriel à [CustomerAccessibility@allstream.com](mailto:CustomerAccessibility@allstream.com);
- ii) par télécopieur au 416 345 2549;
- iii) par téléphone au 416 640 5250.

Toutes les rétroactions seront transmises au spécialiste, Gestion de l'invalidité d'Allstream.

Les plaintes seront acheminées conformément aux procédures de gestion des plaintes d'Allstream.

---

<sup>2</sup> Exemples : systèmes d'amplification, preneurs de notes ou systèmes ATS.

<sup>3</sup> Exemples : panne d'électricité ou conflit de travail.

## 8. Documents accessibles sur demande

Les documents demandés en vertu des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* sont accessibles sur demande, et :

- a) nous donnerons au demandeur le document ou l'information qu'il contient dans un format adapté à son handicap;
- b) nous et la personne handicapée pourrions convenir du format utilisé pour la communication du document ou de l'information.

## **Accessibilité aux services – Formulaire de rétroaction**

Merci d’avoir communiqué avec Allstream. Nous apprécions nos clients et nous nous efforçons de répondre à leurs besoins.

Veillez indiquer la date et l’heure de votre appel ou de votre communication.

---

Avons-nous répondu à vos besoins de service à la clientèle aujourd’hui?

- Oui  Dans une certaine mesure  Non (veuillez préciser ci-dessous)

Le service à la clientèle vous a-t-il été fourni de manière adaptée à votre situation?

- Oui  Dans une certaine mesure  Non (veuillez préciser ci-dessous)

Avez-vous eu du mal à accéder à nos biens et services?

- Oui (veuillez préciser ci-dessous)  Dans une certaine mesure (veuillez préciser ci-dessous)  Non

Veillez inscrire ci-dessous tout autre commentaire dont vous voulez nous faire part :

Vos coordonnées (facultatif) :

Merci de vos commentaires.